

# enersis11

Informe de Sostenibilidad 2011

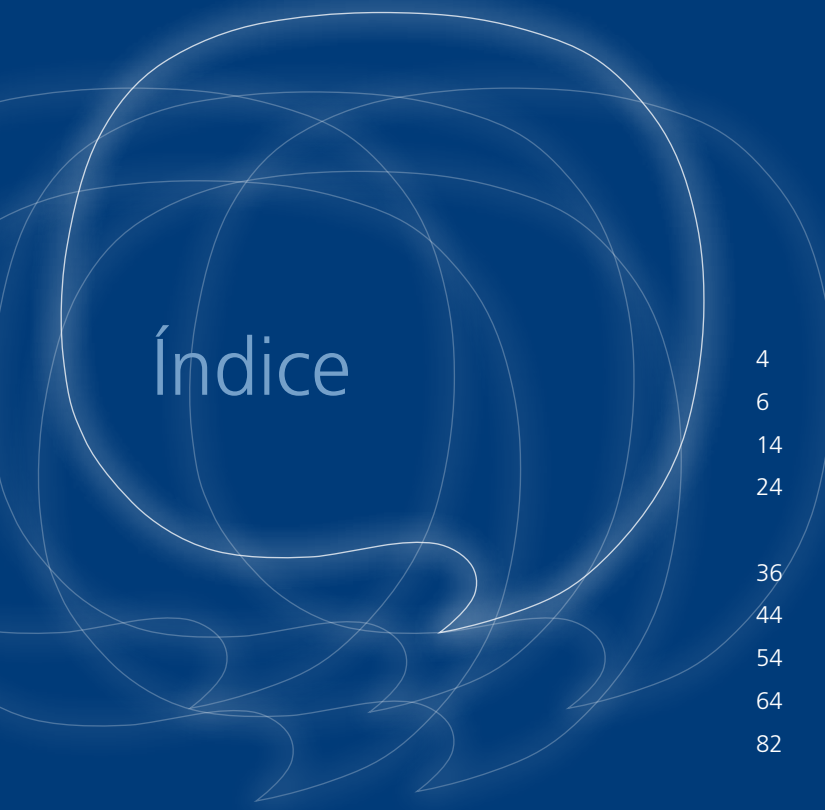
**enersis**  
E  
endesa



NIVEL DE APLICACIÓN  
DEL INFORME

|                                                                                                | C                                                                                                                           | C+                                 | B                                                                                                                                                                                                   | B+                                 | A                                                                              | A+                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Información sobre el perfil según la G3                                                        | Reportar sobre:<br>1.1<br>2.1-2.10<br>3.1-3.8, 3.10-3.12<br>4.1-4.4,4.14-4.15                                               | Verificación Externa de la Memoria | Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de:<br>1.2<br>3.9, 3.13<br>4.5-4.13, 4.16-4.17                                                                                    | Verificación Externa de la Memoria | Los mismos requisitos que para el Nivel B                                      | Verificación Externa de la Memoria |
| Información sobre el enfoque de gestión según la G3                                            | No es necesario.                                                                                                            | Verificación Externa de la Memoria | Información sobre el enfoque de la gestión para cada categoría de indicador.                                                                                                                        | Verificación Externa de la Memoria | Información sobre el enfoque de la dirección para cada Categoría de indicador. | Verificación Externa de la Memoria |
| Indicadores de desempeño según la G3 & Indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales | Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental. | Verificación Externa de la Memoria | Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos. | Verificación Externa de la Memoria |                                                                                | Verificación Externa de la Memoria |

Energis  
Informe de Sostenibilidad 2011



# Índice

|     |                                                                                                         |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4   | <b>Mensaje del Presidente y del Gerente General</b>                                                     |
| 6   | <b>Introducción</b>                                                                                     |
| 14  | <b>Perfil</b>                                                                                           |
| 24  | <b>Compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético</b>                                        |
| 36  | <b>Compromiso con la creación de valor y la rentabilidad</b>                                            |
| 44  | <b>Compromiso con la calidad del servicio</b>                                                           |
| 54  | <b>Compromiso con la innovación y la eficiencia energética</b>                                          |
| 64  | <b>Compromiso con la protección del entorno</b>                                                         |
| 82  | <b>Compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de los trabajadores</b> |
| 98  | <b>Compromiso con el desarrollo de las sociedades en las que opera</b>                                  |
| 116 | <b>Anexos</b>                                                                                           |





# Mensaje del Presidente y del Gerente General

**[1.1]** Estimadas amigas y amigos,

Nos complace presentarles el segundo Informe de Sostenibilidad de Enersis, el cual da cuenta del desempeño económico, social y ambiental logrado por el Grupo en Chile.

Durante 2011, fuimos capaces de hacer frente a una serie de desafíos, alcanzando los principales objetivos de nuestra estrategia: agregar valor a la inversión y mantener nuestra sólida posición financiera.

Dada la actividad que realizamos en los negocios de generación y distribución eléctrica, es clave que todo el personal propio y contratista que trabaja con nosotros tenga absolutamente integrado en el cumplimiento de sus funciones, las normas y las mejores prácticas de seguridad y salud en el trabajo. Con orgullo, podemos señalar que 2011 fue un año destacable en la reducción de accidentes graves y en la accidentabilidad en general. Ello, demuestra que estamos fuertemente comprometidos y abocados en cumplir con nuestra política de "Cero Accidentes", la cual se sustenta en impulsar programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que son aplicados a todos nuestros trabajadores, colaboradores y sus familias.

En el contexto de nuestras relaciones con la comunidad, desarrollamos planes especiales con un enfoque decidido hacia los grupos de interés. Nuestra estrategia es muy clara en ese sentido. No basta con reaccionar una vez que estamos operando. Es por eso que generamos relaciones con beneficio mutuo, desde el momento en que tenemos decidido y aprobado cualquier proyecto, ya sea de generación o de distribución de energía. En la actualidad, contamos con oficinas en zonas donde esperamos desarrollar nuestros proyectos, como Neltume (central hidroeléctrica de 490 MW)



Pablo Yrarrázaval Valdés  
Presidente



Ignacio Antoñanzas Alvear  
Gerente General

y Punta Alcalde (central termoeléctrica de 740 MW). Esta cercanía, además de convertirnos en un ciudadano más de esa comunidad, nos permite conocer sus necesidades y opiniones sobre las iniciativas ya sea en aspectos ambientales, comunitarios o de salud, entre otros.

Lo anterior, nos ha ayudado a desarrollar dos acciones claves. La primera de ellas denominada "diseñar mitigando" y la segunda "inserción temprana". Para la compañía es determinante lograr un enraizamiento local estable y de largo plazo; emprender programas de relacionamiento con la comunidad que vayan más allá del nivel informativo, especialmente en el tema que hemos considerado clave para fortalecer capacidades y aportar al desarrollo del país, como es la educación.

Es importante destacar que las compañías del Grupo han realizado, durante el 2011, importantes esfuerzos respecto de la diversificación de la matriz energética hacia energías más limpias y en el uso eficiente de las mismas. Así, destacamos la iniciativa que ha realizado nuestra filial Endesa Chile para alcanzar una certificación internacional como lo es la ISO 50.001 para su Central Quintero.

El país está viviendo una serie de cambios propios de su etapa de desarrollo económico y, por ende, de sus necesidades energéticas, en medio de discusiones y políticas globales que obedecen a temas también globales como el cambio

climático. Tenemos claro que el gran desafío para Chile es compatibilizar su crecimiento con una matriz energética cada vez más limpia y segura, para lo cual es indispensable conocer y considerar el costo que esto tiene.

El país tiene altos índices de emisiones de Gases de Efecto Invernadero, especialmente CO<sub>2</sub>, que se ubican por sobre los niveles recomendados por la OCDE, por lo que debiese privilegiar energías renovables, como la hidroelectricidad. En esta línea, y en el segmento de distribución, nuestra filial Chilectra inauguró la primera "electrolinera" de América Latina iniciativa que marca un hito en nuestro objetivo de generar las acciones necesarias para promover la movilidad eléctrica y de esta manera, combatir los efectos del cambio climático, mediante el uso de un medio de transporte de cero emisión.

También durante 2011, el Grupo Enersis percibió de forma positiva los cambios institucionales ocurridos en Chile y que afectarán positivamente el desempeño sostenible de las empresas. Es el caso de la institucionalidad ambiental, la que sin duda fortalecerá el quehacer de las empresas en su relación con el Medio Ambiente, dinamizará la aprobación de proyectos y fomentará relaciones más claras con los grupos de interés.

Similar apoyo han mostrado las modificaciones tendientes a contar con estándares más altos de gobierno corporativo, fortaleciendo la ética y la transparencia de los negocios. En este caso es destacable que el Grupo Enersis ya ha adoptado muchas de estas medidas como los canales de control de la corrupción, del comportamiento de sus ejecutivos, anticipándose a la autoridad, lo que nos confirma que vamos en el camino correcto.

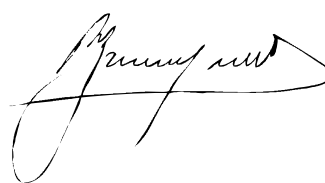
En 2011, que consideramos clave en la adaptación de modelos de gestión, hemos implementado nuevos sistemas de reclutamiento, retención de talentos, diplomados e incluso la participación, a nivel de negociación sindical, de trabajadores de todos los niveles en bonos variables sujetos al desarrollo y al cumplimiento de metas que favorecen directamente a los trabajadores en su carrera. El desarrollo laboral, a través de un programa de certificación de competencias, es, además de la seguridad y la salud, uno de los ejes de nuestra política de recursos humanos. Es por ello, que la capacitación se ha integrado estratégicamente en el Grupo debido a la necesidad de contar con personas que puedan hacer frente no sólo a la parte técnica de su trabajo, sino también al contexto cambiante que deben enfrentar a diario en sus relaciones laborales, con clientes, con contratistas y también a nivel familiar.

Para esto último, estamos aplicando programas de calidad de vida laboral, en busca de certificar las mejores prácticas en este sentido para madres y padres que trabajan.

En resumen y tal como señalamos, 2011 fue un año de cambios, tanto en Chile como en el exterior y de fortalecimiento del Grupo para hacer frente a los próximos desafíos. La sostenibilidad, como parte de nuestra estrategia de negocios, se ha visto desafiada en la medida que estos cambios nos exigen desempeños acordes con su importancia en el país, tanto por el rubro en que desarrollamos nuestras actividades, como por la necesidad de innovar y profundizar en las relaciones con los grupos de interés, actividad que consideramos una creciente fuente de valor para el negocio.

Tenemos la satisfacción de que hemos hecho bien las cosas. Ejemplo de lo anterior, fue el reconocimiento que recibieron Endesa Chile y Chilectra en el ranking nacional de Responsabilidad Social de PROhumana, donde nuestra filial de distribución destacó al ocupar el segundo lugar a nivel nacional, al igual que en 2010. Y en materia de conciliación de la vida familiar y laboral, como Grupo Enersis logramos la tercera posición del ranking que elabora Fundación Chile Unido y Revista Ya de El Mercurio.

Estimadas amigas y amigos, por el alcance de nuestro negocio y por la cantidad de clientes que atendemos, somos líderes en el sector energético nacional y regional y contamos con el respaldo de ENEL ENDESA, uno de los principales grupos energéticos a nivel mundial. Aspiramos, a través de nuestros programas basados en un proceso de mejora continua, a ser también el grupo líder en sostenibilidad, que aporte con sus prácticas a elevar los estándares a nivel país. En este sentido es que se orientan nuestros compromisos para el 2012.



**Pablo Yrarrázaval Valdés**  
Presidente



**Ignacio Antoñanzas Alvear**  
Gerente General

The left half of the image features a solid blue background. Overlaid on this background is a complex, abstract white line drawing. It consists of several overlapping circles and loops, some of which are more defined than others, creating a sense of movement and depth. The word "Introducción" is centered within one of the larger, more defined circular shapes.

# Introducción









# 1. Alcance

[3.1] [3.2] [3.3] Para concretar su compromiso con el Desarrollo Sostenible y la transparencia, el Grupo Enersis presenta su segundo Informe de Sostenibilidad, el que da cuenta de su gestión en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2011.

[2.1] [2.3] [2.4] El Grupo Enersis en Chile, está compuesto por Enersis S.A. y sus filiales de generación y distribución eléctrica: Endesa Chile y Chilectra. Su administración se encuentra ubicada en Chile, en las oficinas centrales de Santiago (Santa Rosa, 76), Región Metropolitana.

[3.6] [3.7] [3.8] Para efectos de este informe se reportarán los indicadores correspondientes a las operaciones del Grupo en Chile, Enersis S.A. y sus filiales, específicamente:

- Endesa Chile, sus filiales y sociedades de control conjunto en Chile.
- Chilectra y sus filiales en Chile.

Cabe señalar que el presente documento se estructura en torno a los Siete Compromisos Corporativos de la Política de Sostenibilidad del Grupo Enersis, y refleja el desempeño de la compañía en cada uno de ellos.

Para desarrollar el contenido de este Informe, se cumplió con las exigencias establecidas por el Global Reporting Initiative (GRI)<sup>1</sup> en su última versión G3.1, y con aquellos indicadores exigidos por el Suplemento Sectorial de la Industria Eléctrica (EUSI), publicados por la misma organización.

[3.9] Adecuándose a los protocolos del GRI, los datos cuantitativos que se presentan son recopilados anualmente conforme al principio de precisión que este estándar requiere. Además, se utilizó el mismo sistema de medida y bases de cálculo de las filiales Endesa Chile y Chilectra. Del mismo modo, las técnicas y datos que se utilizaron para realizar este reporte están basados en los protocolos G3.1.

El Grupo Enersis también manifiesta su compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) a través de las siguientes iniciativas globales incluidas en este Informe de Sostenibilidad:

- **Los Diez Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas<sup>2</sup>** : El Grupo Enersis a través de sus filiales Endesa Chile y Chilectra adhiere desde 2004 a esta iniciativa, por lo que el presente documento incluye la segunda Comunicación en Progreso (CoP).
- **Los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM)<sup>3</sup>** : Las responsabilidades que se derivan de la Declaración del Milenio presentan una forma concreta de colaborar para mejorar la vida de millones de personas, y crear un ambiente que contribuya a la paz y la seguridad mundial.
- **ISO 26.000 – Guía de Responsabilidad Social:** En 2010, el Global Reporting Initiative (GRI) publicó el documento "GRI e ISO 26.000: Cómo usar la Guía del GRI en combinación con la ISO 26.000". Basándose en éste, la empresa explicita qué materias y asuntos de la ISO 26.000 se informan en este reporte.

[3.13] A pesar que se decidió no verificar el presente Informe de Sostenibilidad los datos entregados en este documento fueron sometidos a una exhaustiva revisión por parte de los responsables de proporcionarla y del equipo elaborador.

<sup>1</sup> La Guía G3.1 y el Suplemento Sectorial Eléctrico están publicados en <http://www.globalreporting.org>

<sup>2</sup> <http://www.unglobalcompact.org/>

<sup>3</sup> [http://www.un.org/spanish/millenniumgoals/pdf/MDG\\_Report\\_2010\\_SP.pdf](http://www.un.org/spanish/millenniumgoals/pdf/MDG_Report_2010_SP.pdf)



## 2. Materialidad

[4.17] La determinación de la materialidad es un proceso que tiene como objetivo equilibrar las distintas dimensiones de la sostenibilidad y compatibilizar los diversos intereses e impactos que surgen a partir de la actividad de una organización. En este sentido, el Grupo Enersis ha incorporado tres visiones en el proceso de definición de aquellos temas relevantes para el Informe de Sostenibilidad 2011:

- **Visión del negocio:** metodología cualitativa. Revisión de documentos internos y externos. Análisis de entrevistas semi-estructuradas a la Alta Dirección de Enersis.
- **Visión del sector:** metodología cualitativa. Revisión de documentos internos, externos, benchmark de reportes de sostenibilidad y revisión de la prensa nacional.
- **Visión de los grupos de interés:** metodología cuantitativa. Aplicación de encuesta a los grupos de interés. Muestreo no probabilístico del tipo descriptivo.

### 2.1. Visión del negocio

Para definir esta primera visión, es necesario entender el modelo de negocio de la compañía, sus preocupaciones y su nivel de compromiso con el desarrollo sostenible.

#### 2.1.1. Documentos utilizados

Se consultaron los siguientes documentos y fuentes para realizar esta parte del estudio:

- Plan de Sostenibilidad (PES) 2008-2012.
- Plan de Sostenibilidad Chile 2009-2012.
- Informe de Sostenibilidad 2010.
- Sitio web de Enersis [www.enersis.cl](http://www.enersis.cl).

#### 2.1.2. Entrevistas

Se realizaron entrevistas a miembros del directorio y la alta dirección para conocer la visión del negocio y levantar los principales temas a abordar en el Informe de Sostenibilidad 2011. Las entrevistas fueron realizadas a:

- Eugenio Tironi, Director de Enersis.
- Ignacio Antoñanzas, Gerente General de Enersis.
- Massimo Tambosco, Subgerente General de Enersis.
- Alfredo Ergas, Gerente Regional de Finanzas de Enersis.

### 2.2. Visión del sector

Con el objetivo de conocer la visión del sector eléctrico a nivel nacional e internacional, se utilizó una metodología cualitativa para realizar un análisis de contenido de publicaciones, proyectos de ley en trámite, benchmark de reportes de sostenibilidad e información destacada en los medios de comunicación acerca de Enersis.

#### 2.2.1. Documentos externos: estudios y/o publicaciones sobre temas energéticos y líderes de opinión:

- Visiones de desarrollo sustentable hacia un Chile 2050. Acción RSE, 2011.
- The Sustainability Yearbook 2011. SAM en cooperación con PwC.
- Cuadernos de Energías n° 30. Deloitte en cooperación con el Club Español de la Energía y J&A Garrigues S.L.P. 2011.
- Cuaderno de Energías n° 32. Deloitte en cooperación con el Club Español de la Energía y J&A Garrigues S.L.P. 2011.
- Objetivos de Desarrollo del Milenio, Informe 2011. Naciones Unidas.
- Proyectos de ley en trámite ([www.senado.cl](http://www.senado.cl)).

#### 2.2.2. Análisis de medios de comunicación

El Mercurio, La Tercera, Diario Financiero, Estrategia, Blog El Quinto Poder.

#### 2.2.3. Benchmark de Reportes de Sostenibilidad

**Sector eléctrico internacional:** EDP-Energias de Portugal S.A. (2010), Compañía Energética de Minas Gerais (CEMIG) Brasil (2010), Red Eléctrica, España (2010) y Endesa España (2010).

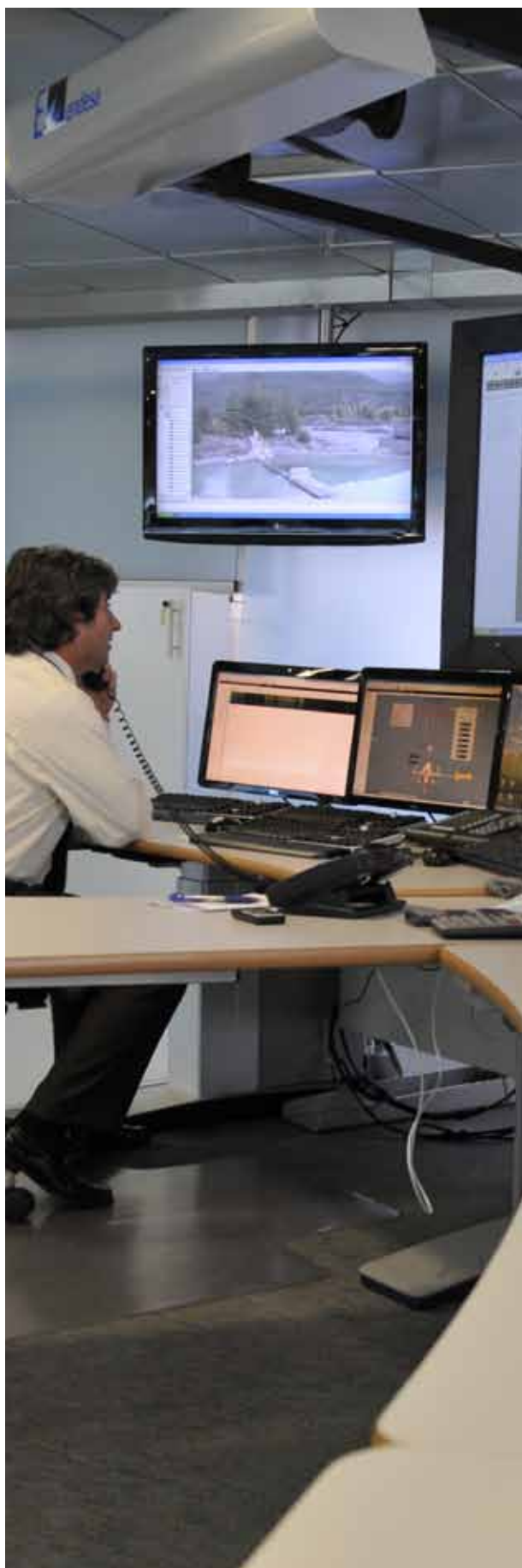
**Sector eléctrico nacional:** Colbún (2009 y 2010) y CGE (2009 y 2010).

**Reportes destacados en Chile:** Minera Los Pelambres (2009 y 2010) y Sodimac (2009 y 2010).

### 2.3. Visión de los grupos de interés

El proceso de consulta se realizó mediante la aplicación de encuestas online, las que determinaron los temas materiales para los grupos de interés.

El proceso de consulta se llevó a cabo entre el 5 y el 21 de diciembre 2011 y se enfocó principalmente en los



trabajadores del Grupo Enersis. También se encuestaron a representantes de grupos de interés externos, como accionistas, analistas financieros, autoridad de gobierno, clientes, medios de comunicación, ONG, trabajadores y una universidad.

**[3.5]** A partir de las tres visiones descritas en las secciones anteriores, se realizó un cruce entre los temas relevados de acuerdo a su alineación con el Plan de Sostenibilidad, los objetivos estratégicos, riesgos, desafíos y proyecciones. El resultado de este proceso fue clasificado en cada compromiso de la Política de Sostenibilidad del Grupo Enersis.

**[4.17]** Matriz de Temas Relevantes (según las tres visiones) / Compromisos Política de Sostenibilidad

| Compromisos Política de Sostenibilidad                                                                     | Temas Relevantes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>I Compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético</b>                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reputación corporativa.</li> <li>- Relaciones de confianza basadas en ética y transparencia.</li> <li>- Gestión y control de riesgos.</li> <li>- Adaptación de políticas corporativas.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>II Compromiso con la creación de valor y la rentabilidad</b>                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Foco de crecimiento del Grupo en América Latina.</li> <li>- Buenos resultados económicos del Grupo en la región.</li> <li>- Atractivo de inversión en Chile.</li> <li>- Condiciones de estabilidad del país y proyecciones del sector minero.</li> </ul>                                                                                                                                                            |
| <b>III Compromiso con la calidad del servicio</b>                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chilectra: robustez y continuidad del servicio de distribución.</li> <li>- Endesa Chile: foco en entregar un suministro seguro, confiable y a precios competitivos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>IV Compromiso con la innovación y la eficiencia</b>                                                     | <p><b>Innovación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grupo Enersis: desarrollo de tecnologías eficientes y ambientalmente amigables.</li> <li>- Chilectra: autogeneración a nivel domiciliario.</li> </ul> <p><b>Eficiencia Energética:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chilectra: fomento del uso de energía eléctrica en el hogar.</li> <li>- Endesa Chile: implementación de Sistemas de Gestión de la Energía.</li> </ul> |
| <b>V Compromiso con la protección del entorno</b>                                                          | <p><b>Gestión Ambiental</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelo de gestión y control de riesgos ambientales.</li> <li>- Nueva institucionalidad ambiental y regulaciones.</li> </ul> <p><b>Cambio Climático</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sustitución de los combustibles fósiles.</li> </ul>                                                                                                                             |
| <b>VI Compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de los trabajadores</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Baja tasa de accidentalidad.</li> <li>- Buena relación con los proveedores.</li> <li>- Temas a partir de encuesta a trabajadores: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sueldos.</li> <li>• Compensación de vida laboral y familiar.</li> <li>• Reconocimiento al trabajo realizado.</li> <li>• Clima laboral.</li> <li>• Capacitaciones.</li> </ul> </li> </ul>                                                 |
| <b>VII Compromiso con el desarrollo de las sociedades en las que opera</b>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipo de relación de Chilectra y Endesa Chile con sus stakeholders. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Chilectra:</b> mantiene relaciones con muchos grupos de interés.</li> <li>• <b>Endesa Chile:</b> nuevo enfoque de relacionamiento con la comunidad.</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                           |

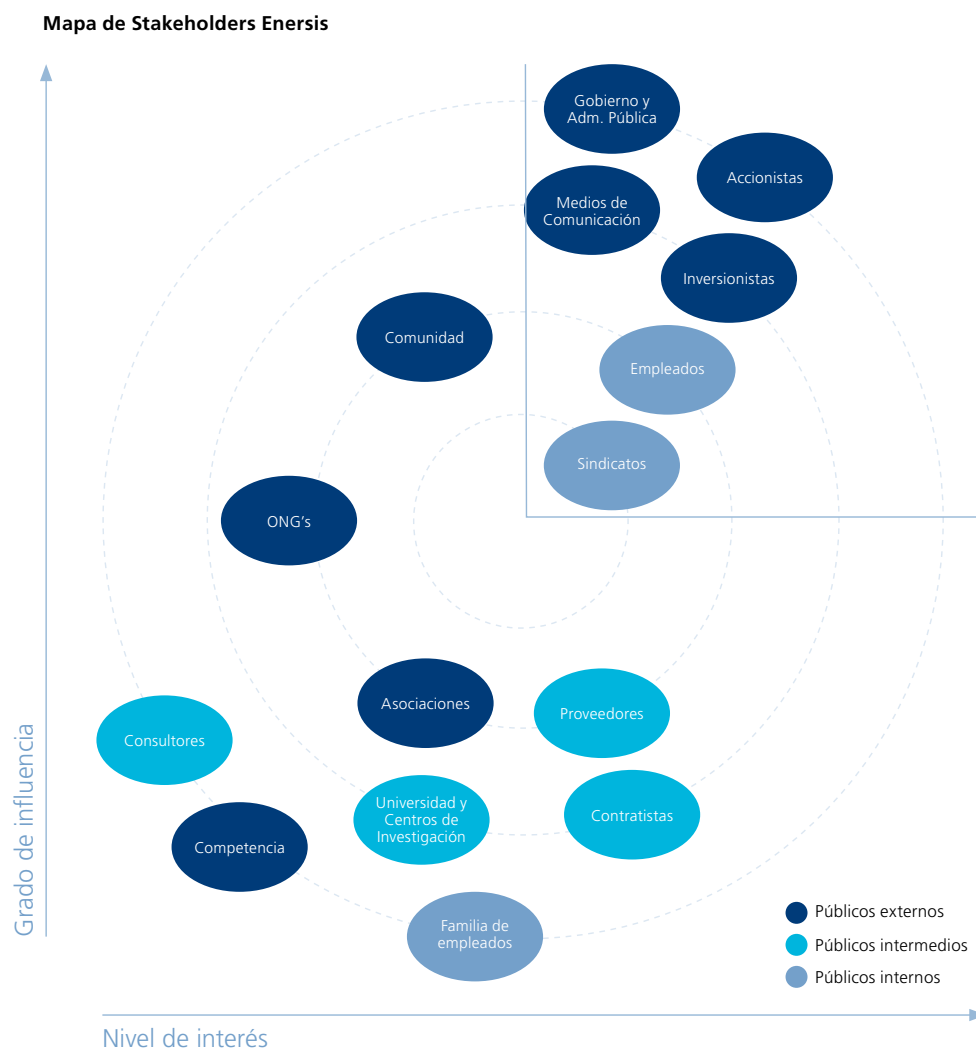


### 3. Grupos de interés y medios de relacionamiento

#### 3.1. Importancia e identificación de los grupos de interés [4.15]

Mediante la generación de confianza con sus grupos de interés, el Grupo Enersis puede optimizar la alineación de sus objetivos estratégicos en materia de sostenibilidad. En este contexto, la comunicación representa un pilar esencial, ya que permite detectar los temas prioritarios para sus grupos de interés.

En 2007 el Grupo Enersis identificó y realizó un mapeo de sus principales grupos de interés para definir el nivel de influencia e importancia de la empresa en la sociedad. Además, elaboró un gráfico para clasificar a sus stakeholders según el tipo y características.



## [4.14] [4.16] 3.2. Canales de comunicación

Para el Grupo Enersis resulta fundamental mantener una comunicación constante con los grupos de interés – sean éstos externos o internos – y poder así cumplir con los objetivos de sostenibilidad en el mediano y largo plazo. Además, de esta forma se logra identificar las expectativas más relevantes sobre sus grupos de interés más relevantes.

En este contexto, el sondeo entre los grupos de interés constituye la herramienta más importante, ya que permite detectar los temas significativos para estos grupos como sucedió a lo largo del proceso de definición de la materialidad utilizado para elaborar este documento.

| Dirigido a                          | Canales selectivos de información                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Canales de participación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Accionistas e inversionistas</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Boletines</li> <li>• Notas de prensa</li> <li>• Página web inversionistas</li> <li>• Informes notas de prensa</li> <li>• Press releases</li> <li>• Fact sheet</li> <li>• Conference calls</li> <li>• Presentaciones trimestrales</li> <li>• Presentaciones especiales</li> <li>• 20-F</li> <li>• Memoria Anual</li> <li>• Análisis razonados</li> <li>• Estados financieros</li> <li>• Información financiera en Excel</li> <li>• Hechos esenciales y relevantes informados al mercado mediante su comunicación a la S.V.S. y a las Bolsas de Valores</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas</li> <li>• Conferencias especializadas</li> <li>• Reuniones one on one</li> <li>• Visitas In-House</li> <li>• Presentaciones ante universidades</li> <li>• Junta de accionistas</li> <li>• Relación con inversionistas</li> <li>• Encuentro con la comunidad financiera</li> <li>• Buzón ético</li> </ul> |
| <b>Trabajadores</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revistas</li> <li>• Intranet</li> <li>• Folletos de prevención de riesgo y cuidados en la salud</li> <li>• Portal corporativo (diario electrónico)</li> <li>• Campus Latam</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima laboral</li> <li>• Diálogo sindical</li> <li>• Ciclo de charlas y programas de participación</li> <li>• Buzón ético</li> </ul>                                                                                                                                                                    |

## 4. Hitos 2011

|            | Compromisos con...                                                                       | HITOS 2011                                                                                                                                                                    |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>I</b>   | <b>El buen gobierno y el comportamiento ético</b>                                        | Implementación de los controles para mitigar los riesgos de la Ley 20.393 y el Decreto Legislativo 231 de Italia.                                                             |
| <b>II</b>  | <b>La creación de valor y la rentabilidad</b>                                            | Resultados económicos y distribución de valor 2011.                                                                                                                           |
| <b>III</b> | <b>La calidad del servicio</b>                                                           | Generación, lanzamiento de la Extranet para clientes.<br>Distribución, reducción en un 20% de reclamos escritos, respecto de 2011.                                            |
| <b>IV</b>  | <b>La innovación y la eficiencia energética</b>                                          | Generación, inicio del proceso de certificación ISO 50.001.<br>Distribución, implementación de canal de atención automatizada de emergencias vía Short Message Service (SMS). |
| <b>V</b>   | <b>La protección del entorno</b>                                                         | Generación, proyecto autoevaluación de riesgos ambientales.<br>Distribución, obtención de la Re-certificación Ambiental ISO 14.001 para todas nuestras operaciones.           |
| <b>VI</b>  | <b>La salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de los trabajadores</b> | Grupo, 3° Lugar en las Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan de Revista Ya y Fundación Chile Unido.                                                              |
| <b>VII</b> | <b>El desarrollo de las sociedades en las que opera</b>                                  | Generación, "Casa Abierta".<br>Distribución, inauguración del Museo ArtedeLuz.<br>Plan de Choque de salud y seguridad para contratistas.                                      |



## 5. Tabla de cumplimiento de compromisos 2011 y desafíos 2012

|                                             | Compromiso 2011                                                                                                                                  | Nivel de cumplimiento                       | Página donde se responde                                                                                | Desafíos 2012                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Buen Gobierno</b>                        | Consolidar la incorporación del Área de Cumplimiento a la Gerencia de Auditoría.                                                                 | Realizado                                   | Capítulo buen gobierno y comportamiento ético<br>Página 30                                              | Acompañar a la empresa en temas relacionados con el monitoreo, formación y difusión de los criterios y herramientas con que cuenta en temas relacionados con el comportamiento ético y el buen Gobierno Corporativo. |
| <b>Accionistas</b>                          | Formar las bases para el financiamiento de HidroAysén.                                                                                           | Realizado                                   | Capítulo creación de valor<br>Página 38                                                                 | Continuar formando las bases para el financiamiento de HidroAysén.                                                                                                                                                   |
|                                             | Mejorar la liquidez de Endesa Chile.                                                                                                             | Realizado                                   | Capítulo Creación de Valor<br>Página 41                                                                 | Mantener la liquidez de Endesa Chile.                                                                                                                                                                                |
| <b>Clientes</b>                             | Distribución, mejorar la satisfacción de los clientes que acceden al sitio web de Chilectra, haciendo más fácil y sencilla su navegación.        | Realizado                                   | Capítulo calidad de servicio<br>Página 49                                                               | Ampliar cobertura de atención a nuevos clientes, mediante nuevos canales.                                                                                                                                            |
|                                             | Generación, continuar el desarrollo de la Extranet.                                                                                              | Realizado                                   | Capítulo calidad de servicio<br>Página 52                                                               | Realizar la fase 2 de la Extranet para clientes.                                                                                                                                                                     |
| <b>Innovación y Eficiencia Energética</b>   | Distribución, seguir explorando nuevas alternativas en la utilización de energías renovables.                                                    | Realizado                                   | Capítulo innovación y eficiencia energética<br>Página 62                                                | Creación de nuevos productos y servicios aplicando la Eficiencia Energética, como las energías renovables y eco energías (geotérmicas, solares).                                                                     |
|                                             | Generación, sensibilización y fomento del talento innovador de los trabajadores.                                                                 | Realizado                                   | Capítulo innovación y eficiencia energética<br>Página 58-59                                             | Posicionar el programa de captura de ideas logrando un número de proyectos importante impulsados por las mismas personas que los presentan.                                                                          |
| <b>Medio Ambiente</b>                       | Distribución, no hubo compromisos durante el 2010.                                                                                               | Realizado                                   | Capítulo protección del entorno<br>Página 66-67                                                         | Mediciones de ruido en 10 subestaciones de acuerdo a plan de mediciones anuales.                                                                                                                                     |
|                                             | Generación, modificar la gestión ambiental de las centrales en conformidad a una homogenización, según tecnologías de generación eléctrica.      |                                             |                                                                                                         | Selección y aplicación de una metodología de cálculo para la estimación de la huella del agua en Endesa Chile.                                                                                                       |
| <b>Trabajadores</b>                         | Mejorar los resultados obtenidos en la Encuesta de Clima en los puntos débiles identificados en 2010.                                            | No hubo encuesta (se realiza cada dos años) | Capítulo salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de los trabajadores<br>Página 96    | Mejorar la percepción en la encuesta de clima laboral en relación a:<br>- Valoración y reconocimiento al mérito.<br>- Formación y desarrollo.<br>- Comunicación y visión.                                            |
|                                             | Desarrollar los talentos y cargos críticos.                                                                                                      | Realizado                                   | Capítulo salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de los trabajadores<br>Página 91-93 | Trabajar por ser reconocida como una empresa familiarmente responsable.                                                                                                                                              |
|                                             | Desarrollar beneficios diferenciados de acuerdo a los intereses de los trabajadores.                                                             | Realizado                                   | Capítulo salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de los trabajadores<br>Página 94-95 | Meta de "cero accidentes".                                                                                                                                                                                           |
| <b>Sociedad, Contratistas y Proveedores</b> | Avanzar con el Programa de Certificación de PyMES.                                                                                               | Realizado                                   | Capítulo desarrollo de las sociedades en que opera<br>Página 115                                        | Implementar la calificación de proveedores.                                                                                                                                                                          |
|                                             | Profundizar las estrategias para comunicar nuevos proyectos a la sociedad.                                                                       | Realizado                                   | Capítulo desarrollo de las sociedades en que opera<br>Página 100, 104                                   | Fortalecer el Programa Energía Para la Educación y continuar acercándolo a la comunidad.                                                                                                                             |
|                                             | Desarrollar una versión especial para el décimo aniversario de la Copa Chilectra, buscando un mayor número de participantes e impacto mediático. | Realizado                                   | Capítulo desarrollo de las sociedades en que opera<br>Página 105                                        | Expandir el proyecto EcoChilectra a nuevas comunas de la Región Metropolitana.                                                                                                                                       |



Perfil









# 1. Perfil

## 1.1. Identificación de la compañía

[2.1] [2.3] [2.8] Grupo Enersis abarca a las siguientes tres compañías:

- **Enersis S.A.:** Opera y gestiona cada uno de sus negocios, es matriz de sus dos filiales y está compuesta por 318 trabajadores.
- **Endesa Chile:** Líder en generación de energía eléctrica en el país. Cuenta con una capacidad instalada de 5.611 MW y 1.081 trabajadores.
- **Chilectra:** Considerada como la empresa distribuidora de energía más grande de Chile, tiene un nivel de venta física de energía de 13.697 GWh y 712 trabajadores.



## 1.2. Estructura societaria

[2.6] [2.9] Enersis es una sociedad anónima abierta. Es decir, una persona jurídica constituida por la reunión de un fondo común, suministrado por accionistas responsables solo por sus respectivos aportes. Su administración corresponde a un directorio constituido por miembros esencialmente revocables. Cabe señalar que sus acciones están inscritas en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

[2.3] De acuerdo a lo definido en el Título XV de la Ley N°18.045, el controlador directo de la compañía es Endesa Latinoamérica, S.A., sociedad española que posee un 60,62% de la propiedad de Enersis.

Endesa Latinoamérica, S.A., por su parte, es controlada en un 100% por ENDESA, S.A., sociedad domiciliada en el Reino de España cuyos principales accionistas al 31 de diciembre de 2011, y de conformidad con lo que publica la CNMV (Comisión Nacional del Mercado de Valores de España) son: ENEL ENERGY EUROPE S.L., con un 92,063 % (ENEL ENERGY EUROPE S.L.), la que a su vez, es controlada en un 100% por ENEL S.p.A. El free float<sup>1</sup> de ENDESA, S.A., al 31 de diciembre de 2011, era de un 7,937%.

## 1.3. El Grupo Enersis en Latinoamérica

[2.2] [2.7] [2.5] El Grupo Enersis cuenta con operaciones en Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú,

En el negocio de la distribución, el Grupo está presente en el mercado latinoamericano a través de diversas filiales:

| Filial             | N° Clientes | Dda (GWh) | Ventas (1.000 USD) |
|--------------------|-------------|-----------|--------------------|
| Codensa (Colombia) | 2.495.812   | 12.552    | 1.396.582          |
| Edelnor (Perú)     | 1.144.034   | 6.572     | 587.243            |
| Coelce (Brasil)    | 3.224.378   | 8.970     | 1.324.943          |
| Ampla (Brasil)     | 2.643.510   | 10.223    | 1.481.019          |
| Edesur (Argentina) | 2.388.605   | 17.233    | 515.460            |
| Chilectra (Chile)  | 1.637.977   | 13.697    | 1.896.625          |

A través de sus filiales de generación:

- 1) **Argentina:** Endesa Costanera S.A. e Hidroeléctrica El Chocón S.A.
- 2) **Chile:** Endesa Chile, Pehuenche, Pangué, Central Eléctrica Tarapacá, San Isidro, Central Eólica Canela, Endesa Eco y GasAtacama.
- 3) **Colombia:** Emgesa.
- 4) **Perú:** Edegel.

## [EU1]

## Presencia de Enersis en Latinoamérica

## Colombia



Capacidad instalada total  
2.914 MW

Generación hidráulica  
2.471 MW

Generación térmica  
444 MW

## Edesur



Demanda Total 12.552 GWh

## Brasil



Capacidad instalada total  
987 MW

Generación hidráulica  
665 MW

Generación térmica  
322 MW

## Coelce y Ampla



Demanda Total 19.193 GWh

## Perú



Capacidad instalada total  
1.668 MW

Generación hidráulica  
746 MW

Generación térmica  
922 MW

## Edesur



Demanda Total 6.572 GWh

## Chile



Capacidad instalada total  
5.611 MW

Generación hidráulica  
3.465 MW

Generación térmica  
2.068 MW

Generación eólica  
78 MW

## Chilectra



Demanda Total 13.697 GWh

## Argentina



Capacidad instalada total  
3.652 MW

Generación hidráulica  
1.328 MW

Generación térmica  
2.324 MW

## Edesur



Demanda Total 17.293 GWh



Generación



Distribución



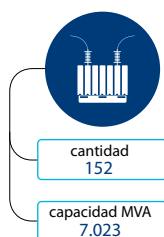
## 1.4. El Grupo Enersis en Chile

A través de su filial Chilectra, la compañía cuenta con operaciones en la Región Metropolitana, la que consta de:

- Distribución en 33 comunas.
- Una zona de concesión de 2.118 km².
- Posee dos filiales: Luz Andes Ltda. y Empresa Eléctrica Colina Ltda.
- Sus clientes están constituidos por industrias, grandes empresas, comercio, entidades fiscales y domicilios particulares.

**[EU1]** Durante 2011, suministró 13.697 GWh a través de una compleja red de instalaciones que abarca toda la capital y que incluye:

### ► Transformadores de poder



### ► Subestaciones de poder



### Transformadores de distribución

| Propiedad    | 2009          |                  | 2010          |                  | 2011          |                  |
|--------------|---------------|------------------|---------------|------------------|---------------|------------------|
|              | Cantidad      | Capacidad kVA    | Cantidad      | Capacidad kVA    | Cantidad      | Capacidad kVA    |
| Compañía     | 22.256        | 3.511.063        | 22.110        | 3.584.506        | 21.820        | 3.683.879        |
| Particular   | 5.801         | 2.745.098        | 5.920         | 2.849.683        | 6.032         | 2.908.978        |
| <b>TOTAL</b> | <b>28.057</b> | <b>6.256.161</b> | <b>28.030</b> | <b>6.434.189</b> | <b>27.852</b> | <b>6.592.857</b> |

### Longitud de las líneas de subtransmisión y distribución

**[EU4]**

| Kilómetros                                     | 2009  | 2010   | 2011   |
|------------------------------------------------|-------|--------|--------|
| <b>Líneas de alta tensión (Subtransmisión)</b> | 355   | 355    | 355    |
| <b>Líneas de media tensión (Distribución)</b>  | 4.822 | 4.945  | 4.993  |
| <b>Líneas de baja tensión (Distribución)</b>   | 9.964 | 10.285 | 10.476 |

Endesa Chile, filial de generación, cuenta con operaciones en Chile que van desde la Región de Tarapacá hasta la Región del Biobío, las que a través de distintos tipos de generación eléctrica participan del Sistema Interconectado Central (SIC) y del Sistema Interconectado del Norte Grande (SING):

- El SIC recibe 5.038,88 MW, que equivale al 38,50% de la energía que se transmite a través de este sistema.
- El SING recibe 572,29 MW, es decir, cerca del 12,50% del total.

Durante 2011, la capacidad instalada no sufrió modificaciones y se mantuvo en 5.611,17 MW<sup>4</sup> lo que representa alrededor del 32% de la capacidad instalada del SIC y del SING en conjunto.

### **[EU2]** Generación bruta anual

| Tecnología  | Hidráulica GWh   | Térmica GWh     | Eólica GWh    | TOTAL GWh        |
|-------------|------------------|-----------------|---------------|------------------|
| 2009        | 14.915,55        | 7.307,83        | 48,48         | <b>22.271,87</b> |
| 2010        | 12.664,66        | 8.386,72        | 151,02        | <b>21.202,40</b> |
| <b>2011</b> | <b>11.973,04</b> | <b>8.906,12</b> | <b>144,72</b> | <b>21.023,88</b> |

| Generación bruta anual 2011 |  | %      |
|-----------------------------|--|--------|
| <b>Hidráulica</b>           |  | 56,95% |
| <b>Térmica</b>              |  | 42,36% |
| <b>Eólica</b>               |  | 0,69%  |

### **[EU30]** Factor de disponibilidad

|                                      | Hidráulica | Térmica    | Eólica     | TOTAL      |
|--------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Factor de disponibilidad 2011</b> | <b>97%</b> | <b>93%</b> | <b>98%</b> | <b>96%</b> |

$$\text{Factor de disponibilidad} = \frac{\text{Total de horas planta en operación durante el período}}{\text{Total de horas del período}}$$

El factor de disponibilidad de una planta de energía es la cantidad de tiempo que es capaz de producir electricidad durante un cierto período, dividido por la cantidad de tiempo en el período

### Número de centrales certificadas

|                           | Número de centrales | ISO 14.001 | ISO 9.001 | OHSAS 18.001 |
|---------------------------|---------------------|------------|-----------|--------------|
| Centrales Hidroeléctricas | 16                  | 16         | 3         | 16           |
| Centrales Térmicas        | 10                  | 10         | 4         | 10           |
| Centrales Eólicas         | 2                   | 2          | 2         | 2            |
| <b>Total</b>              | <b>28</b>           | <b>28</b>  | <b>9</b>  | <b>28</b>    |

Fuente: Endesa Chile

<sup>4</sup> Fuente: CDEC – SIC, a diciembre 2011

## 2. Contexto de sostenibilidad

### 2.1. Sector eléctrico en Chile

La presencia del Grupo Enersis resulta vital en el proceso de generación, transmisión y distribución de la energía eléctrica en Chile.

#### Generación

En nuestro país, este proceso consiste fundamentalmente en la generación de energía térmica e hidroeléctrica. Aunque aún está en un proceso inicial, también se produce Energía Renovable No Convencional (ERNC) a partir de biomasa, energía solar, geotérmica, mini hidráulicas y eólicas.

**Principales empresas generadoras de energía:** Endesa Chile, Suez Energy Andino, AES Gener, Colbún, Guacolda.

#### Transmisión

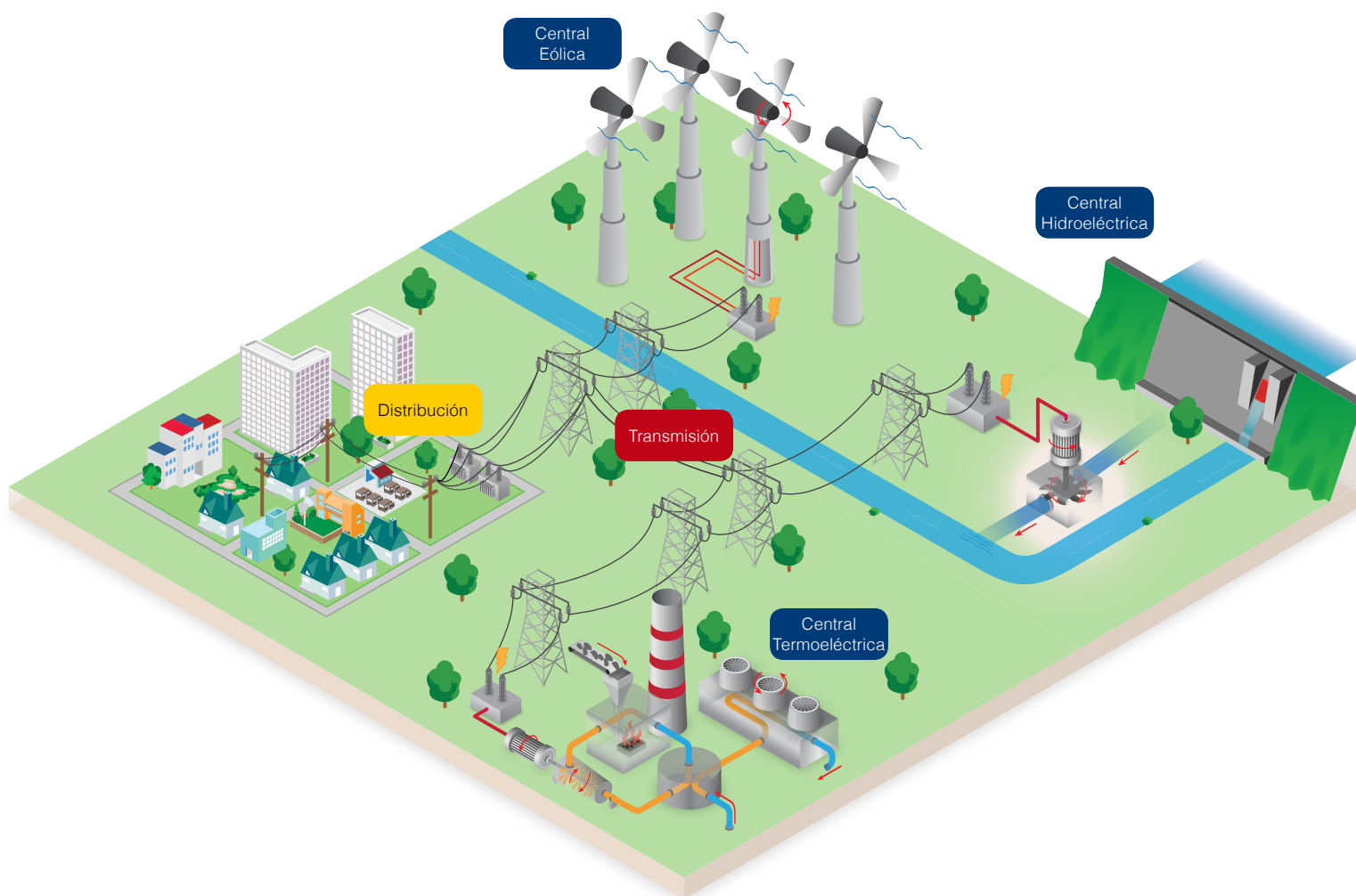
Una vez generada, la energía eléctrica se transporta a las empresas que la distribuyen a través de las líneas de transmisión, subestaciones y otros equipos establecidos para este proceso. Se debe distinguir entre el sistema troncal y las subestaciones: el primero es un conjunto de líneas y subestaciones que configuran el mercado común, y el segundo permite retirar la energía desde el sistema troncal hacia los distintos puntos de los consumos locales.

**Principal empresa:** Transelec.

#### Distribución

Esta última etapa consiste en distribuir la electricidad a los consumidores finales, a través de líneas, subestaciones y equipos que permiten prestar el servicio de distribuir la electricidad. Las empresas de distribución operan bajo un régimen de concesión de servicio público de distribución, con obligación de servicio y con tarifas reguladas para el suministro a clientes regulados (empresas industriales y mineras, alumbrado público y consumo domiciliario). La energía eléctrica es vendida en la modalidad baja tensión y entregada a través de las empresas de distribución en la zona geográfica de concesión que éstas tienen.

**Principales compañías:** Chilectra, Grupo CGE (CGE Distribución, CONAFE, EMEL), Chilquinta y Saesa.



## 2.2. Sistemas interconectados



## 2.3. Dependencia energética [1.2]

Chile depende de las importaciones de energía primaria, conformada principalmente por petróleo crudo, derivados, gas natural y carbón.

Dada la creciente escasez y aumento sistemático del precio internacional de los combustibles fósiles y la volatilidad inherente a los mercados, la seguridad de suministro es un tema geopolítico y obliga a los países a buscar opciones energéticas que surjan de su propio territorio.

## 2.4. Riesgos y desafíos del sector [1.2]

### Riesgos:

- Incertidumbre por tiempo de tramitación de los permisos.
- La dependencia de combustibles fósiles aumenta la vulnerabilidad y expone a las fluctuaciones de precios.
- Inestable disponibilidad del recurso hídrico.

### Desafíos:

- Satisfacer la demanda de energía.
- Reducir el costo de la energía.
- Establecer una relación efectiva con la comunidad y lograr que ésta tenga una percepción positiva de la empresa.
- Incorporar mayor participación de la ciudadanía.
- Realizar un aporte efectivo e importante al desarrollo de Chile, garantizando un suministro de energía eléctrica seguro, eficiente, limpio y económico.
- Impulsar la generación hídrica.
- Cumplir con la normativa ambiental.





### 3. Política de sostenibilidad

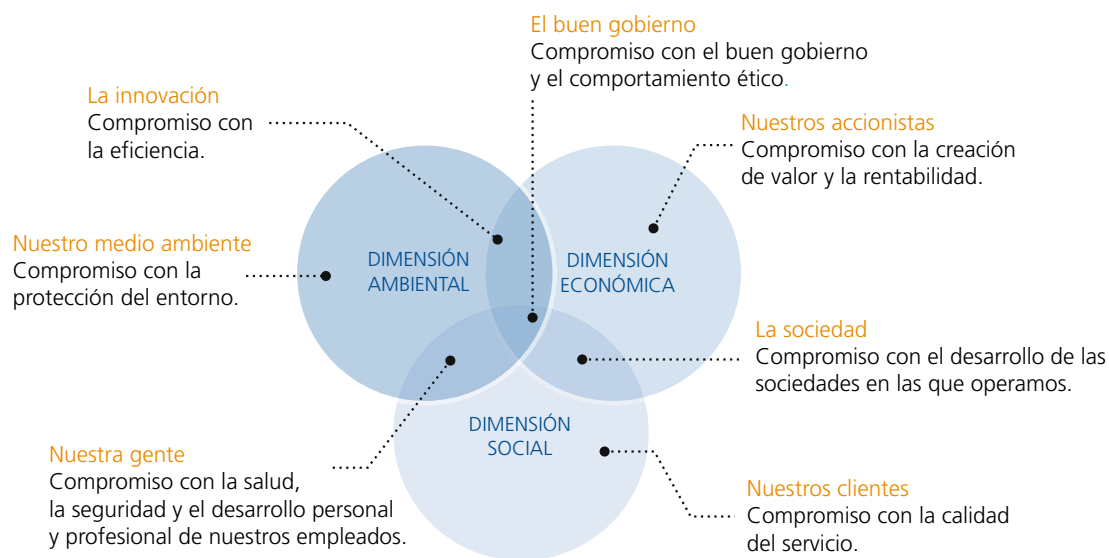
**[4.8]** Para crecer de manera sustentable, el Grupo Enersis implementó el Plan de Sostenibilidad 2009-2012, el que está acorde con las directrices que expresa Endesa S.A. desde 2003 en su Política Corporativa de Sostenibilidad Empresarial. De esta manera, surgen los Siete Compromisos en los cuales se abordan ámbitos económicos, ambientales y sociales.

Estos compromisos se encuentran alineados con la visión, misión y valores corporativos de la compañía (Personas, Seguridad y Salud, Trabajo en Equipo, Conducta Ética,

Orientación al Cliente, Innovación, Orientación a Resultados, Comunidad y Medio Ambiente), y son los criterios que guían el cumplimiento equilibrado de su actuar.

Además contempla dos retos, que corresponden a demandas identificadas por los grupos de interés:

- Cambio climático: Mayor presencia y actuación.
- Enraizamiento local





## 4. Asociaciones y membresías

### [4.13]

| Organización                                                                  | Empresa participante              |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Acción RSE                                                                    | Enersis, Endesa Chile y Chilectra |
| Cámara Oficial Española de Comercio de Chile                                  | Enersis, Endesa Chile y Chilectra |
| Cámara Chileno Norteamericana del Comercio                                    | Enersis, Endesa Chile             |
| Instituto de Ingenieros de Chile                                              | Enersis, Endesa Chile             |
| Comisión de Integración Energética Regional (CIER) y Comité Chileno (CHICIER) | Endesa Chile, Chilectra           |
| PROhumana                                                                     | Endesa Chile, Chilectra           |
| Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA)                                           | Endesa Chile, Chilectra           |
| Red Chilena del Pacto Global                                                  | Endesa Chile, Chilectra           |
| Cámara Chileno Peruana de Comercio                                            | Enersis                           |
| Cámara de Comercio Italiana de Chile                                          | Enersis                           |
| Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (ICARE)              | Chilectra                         |
| Asociación de Empresas Eléctricas de Chile (ASEL)                             | Chilectra                         |
| Asociación Nacional de Avisadores (ANDA)                                      | Chilectra                         |
| Cámara Chilena de la Construcción                                             | Chilectra                         |
| Cámara Chileno Argentina de Comercio                                          | Endesa Chile                      |
| Cámara de la Producción y del Comercio de Concepción                          | Endesa Chile                      |
| Consejo Internacional de Grandes Redes Eléctricas Mundiales (CIGRÉ)           | Endesa Chile                      |
| Asociación Chilena de Energías Renovables Alternativas (ACERA)                | Endesa Chile                      |
| Corporación del Desarrollo de las Comunidades de Puchuncaví y Quintero        | Endesa Chile                      |
| Corporación Industrial para el Desarrollo Regional del Biobío (CIDERE Biobío) | Endesa Chile                      |
| International Hydropower Association                                          | Endesa Chile                      |
| RedE América                                                                  | Endesa Chile                      |

### [4.12] Programas sociales desarrollados externamente

El Grupo participa en diversos programas sociales: EducaRSE con Acción RSE (desde 2009), Pacto Global de Naciones Unidas (desde 2004) y diversos proyectos de educación y la cultura (ver capítulo del Compromiso con las sociedades en las que opera).

## 5. Premios y distinciones [2.10]

### Grupo Enersis logra 3° lugar entre las Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan

El Grupo Enersis alcanzó la tercera posición del ranking de la Revista Ya de El Mercurio y la Fundación Chile Unido, que reconoce a las compañías con las mejores políticas en el área de la conciliación familiar y laboral y que, a la vez, promueven la adopción de estas prácticas entre sus trabajadores.

### Grupo Enersis ganador en los Sustainable Marketing Award

Un nuevo reconocimiento a su compromiso con el cuidado del entorno recibió Grupo Enersis. Las empresas resultaron ganadoras del concurso Sustainable Marketing Award (SMA), organizado por el Comité de Marketing Sustentable de la Asociación Nacional de Avisadores (ANDA), en la categoría "Comunicación interna a favor del medio ambiente" por su campaña "El Cambio Climático es una realidad ¡Enfrentémoslo!".

### Empresas del Grupo Enersis fueron destacadas como referentes en materia de RSE

Chilectra y Endesa Chile fueron destacadas como referentes en materia de Responsabilidad Social Empresarial, al ubicarse en el segundo y décimo primer lugar, respectivamente, del VII Ranking que elaboran Fundación PROhumana y revista Qué Pasa.

### Entre las más transparentes del país

Enersis y Endesa Chile se ubicaron entre las cinco empresas chilenas con mejores niveles de transparencia, según un estudio llevado a cabo por la Universidad del Desarrollo y la consultora Inteligencia de Negocios. En el caso de Enersis, la compañía obtuvo el segundo lugar dentro del ranking, mientras que Endesa Chile obtuvo la quinta posición.

### Grupo Enersis encabeza ranking Merco del sector energético

El Grupo ocupó por segundo año consecutivo el primer lugar en el ranking Merco, Medición de Reputación Corporativa, en el sector Energía. Este índice busca reconocer a las empresas chilenas más respetadas de acuerdo con su público de interés.

### Grupo Enersis se destaca por responder de manera sobresaliente a los Diez Principios del Pacto Global

El Grupo Enersis a través de Endesa Chile y Chilectra obtuvo la categoría "Avanzado" de la Comunicación de Progreso (CoP) en la entrega de informes de progreso en 2011, por responder de manera sobresaliente a los Diez Principios del Pacto Global.

### Entre las mejores empresas en creación de valor

Enersis S.A. se ubica entre las 10 mejores empresas en creación de valor en el mundo, una evaluación realizada por Risky Business Value Creation in a Volatile Economy, reconocimiento entregado por el Boston Consulting Group y publicado por el Diario Financiero.

### Endesa Chile es reconocida por sus esfuerzos en materia de seguridad

En el contexto del 49° aniversario de la corporación, Enersis, a través de Endesa Chile, el Consejo Nacional de Seguridad por sus permanentes esfuerzos realizados en materia de seguridad y prevención de riesgos.

### Endesa Chile es destacada como referente en temáticas de intervención social

Enersis, a través de Endesa Chile, quien cuenta con el apoyo de Fundación Pehuén, han sido reconocidas como un referente en intervención social por la Unidad de Desarrollo Económico (UDEL) de la Municipalidad del Alto Biobío, a través de su programa de Desarrollo Económico Local (PRODESAL).

### Chilectra recibe el premio a la mejor empresa en Calidad de Suministro

Enersis, a través de Chilectra, ha recibido el 1° lugar en Calidad de Suministro. Este premio que es entregado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), y destaca a las empresas con más de 120.000 clientes con la mejor calidad técnica.

### Chilectra recibe el Premio al Mejor Reporte de Sostenibilidad

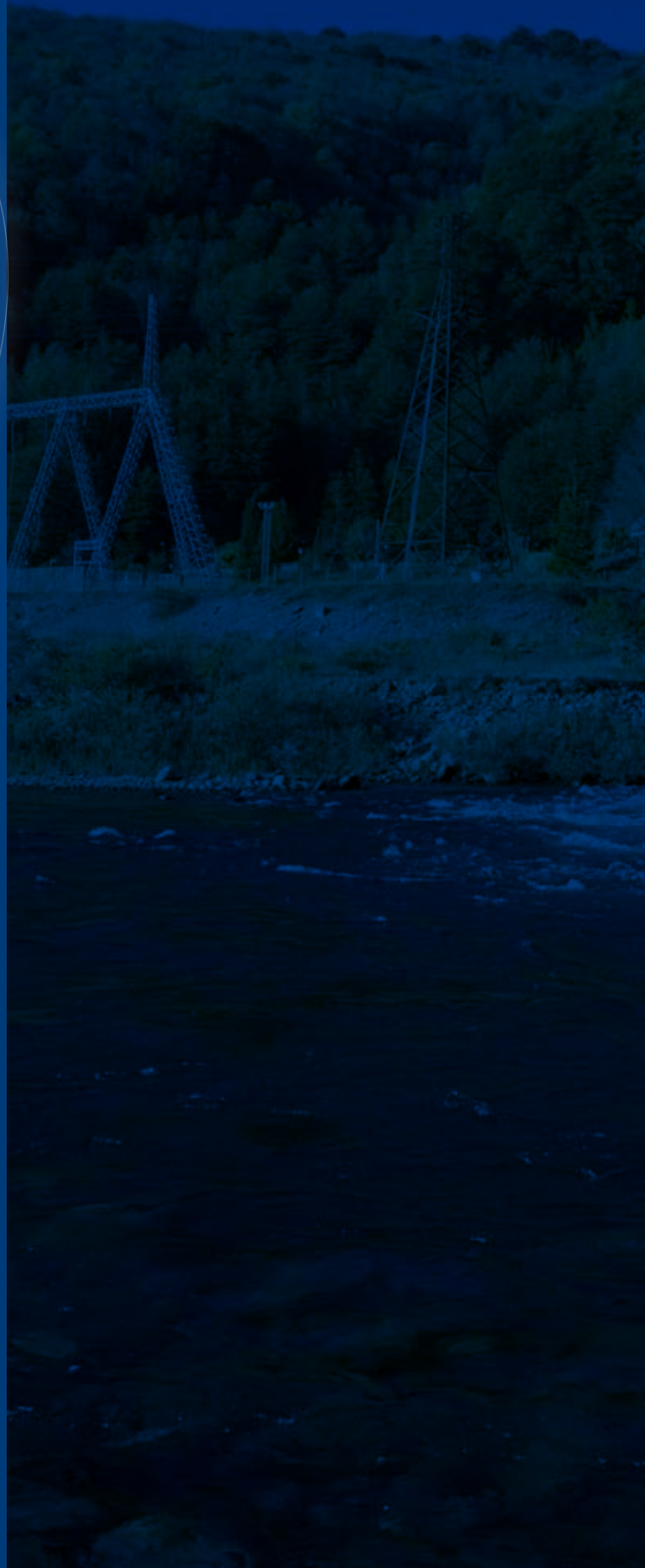
Enersis a través de Chilectra recibió el 1° lugar en el Premio al Mejor Reporte de Sustentabilidad 2011, el cual es entregado por Acción RSE.

### Chilectra recibe premio a la Innovación Operativa (PIO) 2011

Enersis a través de Chilectra recibió el 3° lugar en el Premio a la Innovación Operativa (PIO) 2011. Este galardón fue recibido por un grupo de trabajadores, los cuales permitieron a través de sus ideas mejoras en el ámbito operacional de una empresa.



Compromiso  
con el buen  
gobierno y el  
comportamiento  
ético









## Enfoque de gestión

- La honestidad y la integridad representan dos valores fundamentales para el Grupo Enersis. Ellos guían su comportamiento y generan relaciones basadas en el diálogo con cada uno de sus grupos de interés.
- La empresa informa de manera rigurosa, transparente y periódica sobre el resultado financiero de sus planes estratégicos, los compromisos adquiridos y metas logradas, así como sobre los impactos sociales y medioambientales de su quehacer.
- El Grupo cumple las obligaciones y responsabilidades adquiridas con los entornos sociales donde está presente, generando un clima de colaboración y comunicación permanente con las instituciones públicas y organismos reguladores.



## Temas destacados del capítulo



- Gestión y control de Riesgos (Norma 039).
- Ética y transparencia.
- Modelo de prevención de delitos (Ley 20.393).



# 1. Estructura de gobierno

## 1.1 . Directorio

[4.1] Enersis S.A. es administrada por un directorio compuesto por siete miembros, los cuales duran un período de tres años en sus funciones, pudiendo ser reelectos.



**PRESIDENTE**  
**Pablo Yrarrázaval Valdés**  
Presidente de la Bolsa  
de Comercio de Santiago de Chile  
Rut: 5.710.967-K



**VICEPRESIDENTE**  
**Andrea Brentan**  
Ingeniero Civil Mecánico  
Politécnico di Milano y Master  
en Ciencias Aplicadas New York  
University  
Pasaporte: YA0688158



**DIRECTOR**  
**Rafael Miranda Robredo**  
Ingeniero Industrial  
Instituto Católico de Artes  
e Industrias de Madrid  
Rut: 48.070.966-7



**DIRECTOR**  
**Hernán Somerville Senn**  
Abogado  
Universidad de Chile y Master of  
Comparative Jurisprudence New  
York University  
Rut: 4.132.185-7



**DIRECTOR**  
**Eugenio Tironi Barrios**  
Sociólogo  
Escuela de Altos Estudios en Ciencias  
Sociales, París, Francia  
Rut: 5.715.860-3



**DIRECTOR**  
**Leonidas Vial Echeverría**  
Vicepresidente de la Bolsa  
de Comercio de Santiago de Chile  
Rut: 5.719.922-9



**DIRECTOR**  
**Rafael Fernández Morandé**  
Ingeniero Civil Industrial  
Pontificia Universidad Católica  
de Chile  
Rut: 6.429.250-1



**SECRETARIO DEL DIRECTORIO**  
**Domingo Valdés Prieto**  
Abogado  
Universidad de Chile y Master  
of Laws University of Chicago  
Rut: 6.973.465-0

El actual directorio fue elegido en la junta ordinario de accionistas del 22 de abril 2010 y está compuesto por:  
Este Directorio está compuesto por 7 hombres, y se desglosa de la siguiente manera:

|              | Entre 40 y 50 | Entre 51 y 60 | Más de 61 |
|--------------|---------------|---------------|-----------|
| Edad         | -             | 4             | 3         |
| Nacionalidad | Chilenos      | Italianos     | Espanoles |
|              | 5             | 1             | 1         |

## 1.2. Comités de Directores

El Comité de Directores establecido en la compañía cumple con los requisitos de la Ley de Sociedades Anónimas Chilenas y la Ley Sarbanes Oxley de EE.UU. (promulgada en 2002).

## 1.3. Director Independiente

[4.2] [4.3] El directorio en sesión de 23 de abril de 2010 designó como miembros del Comité de Directores de Enersis a Don Hernán Somerville Senn (independiente) Don Rafael Fernández Morandé (independiente) y Don Leonidas Vial Echeverría (independiente). En la mencionada sesión, el directorio designó a Don Leonidas Vial Echeverría como experto financiero, a Don Hernán Somerville Senn como presidente del Comité de Directores y Secretario del mismo a Don Domingo Valdés Prieto.

## 1.4. Elección y evaluación de los directores

[4.7] [4.9] [4.10] No existe un procedimiento formal de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del directorio. Estos son elegidos en la junta ordinaria de accionistas.

A pesar de que no existe una norma expresa que fije una periodicidad para que el máximo órgano de gobierno evalúe el desempeño de la empresa en materia de sostenibilidad, la compañía cuenta con un Comité de Sostenibilidad que fue implementado para reportar a la alta dirección sobre el cumplimiento de la Política de Sostenibilidad.

Además, el directorio somete diversos documentos a consideración de la junta ordinaria de accionistas – tales como Memoria Anual, estados financieros de la compañía – que dan cuenta de su situación económica y financiera. La junta posee la facultad de aprobar o rechazar estos documentos.

Del mismo modo, junto a la Memoria Anual se entrega el Informe de Sostenibilidad, el que incluye información sobre los temas relevante del desempeño social, ambiental y económico del Grupo Enersis durante el año.

## 1.5. Compensaciones

[4.5] En conformidad a lo establecido en el Artículo 33 de la Ley N°18.046 de Sociedades Anónimas, la junta ordinaria de accionistas celebrada el 26 de abril 2011 acordó la remuneración que corresponde al Directorio de Enersis para el ejercicio 2011.

El detalle de los montos pagados al 31 de diciembre de 2011 a los directores de Enersis, en cuanto tales, así como miembros del Comité de Directores y del Comité de Auditoría se indican a continuación:

| Nombre                   | Cargo          | Período de desempeño | Al 31 de diciembre de 2011 en miles de pesos |                        |                          | Variable a cuenta utilidades 2010 | Total          |
|--------------------------|----------------|----------------------|----------------------------------------------|------------------------|--------------------------|-----------------------------------|----------------|
|                          |                |                      | Directorio de Enersis (*)                    | Directorio de filiales | Comité de Directores (*) |                                   |                |
| Pablo Yrarrázaval Valdés | Presidente     | 01/01/11 al 31/12/11 | 80.062                                       |                        |                          | 64.574                            | 144.636        |
| Andrea Brentan (**)      | Vicepresidente | 01/01/11 al 31/12/11 |                                              |                        |                          |                                   | 0              |
| Rafael Miranda Robredo   | Director       | 01/01/11 al 31/12/11 | 39.256                                       |                        |                          | 31.899                            | 71.155         |
| Hernán Somerville Senn   | Director       | 01/01/11 al 31/12/11 | 40.031                                       |                        | 13.410                   | 42.384                            | 95.825         |
| Eugenio Tironi Barrios   | Director       | 01/01/11 al 31/12/11 | 40.031                                       |                        |                          | 34.341                            | 74.372         |
| Leonidas Vial Echeverría | Director       | 01/01/11 al 31/12/11 | 40.031                                       |                        | 13.018                   | 29.466                            | 82.515         |
| Rafael Fernández Morandé | Director       | 01/01/11 al 31/12/11 | 40.031                                       |                        | 13.410                   | 29.466                            | 82.907         |
| Patricio Claro Grez      | Director       | 01/01/10 al 22/04/10 |                                              |                        |                          | 12.918                            | 12.918         |
| <b>Total</b>             |                |                      | <b>279.442</b>                               | <b>0</b>               | <b>39.838</b>            | <b>245.048</b>                    | <b>564.328</b> |

Notas:

(\*) Montos Brutos

(\*\*) El director Andrea Brentan renunció a sus honorarios y dietas que le corresponden como miembro del Directorio de la compañía.

## 1.6. Organigrama principales ejecutivos



### GERENTE GENERAL

**Ignacio Antoñanzas Alvear** (1)  
Ingeniero de Minas  
Universidad Politécnica de Madrid  
Rut: 22.298.662-1

### SUBGERENTE GENERAL

**Massimo Tambosco** (2)  
Licenciado en Administración  
de Empresas  
Università Commerciale Luigi Bocconi  
de Milán  
Rut: 23.535.550-7

### GERENTE DE AUDITORÍA

**Alba Marina Urrea Gómez** (3)  
Contador Público Nacional  
Universidad Autónoma de  
Bucaramanga  
Rut: 23.363.734-3



### GERENTE REGIONAL DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL

**Ramiro Alfonsín Balza** (4)  
Licenciado en Administración  
de Empresas  
Pontificia Universidad Católica  
de Argentina  
Rut: 22.357.225-1

### FISCAL

**Domingo Valdés Prieto** (5)  
Abogado  
Universidad de Chile y Master of Laws  
University of Chicago  
Rut: 6.973.465-0

### GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

**Carlos Niño Forero** (6)  
Abogado  
Universidad Externado de Colombia  
Rut: 23.014.537-7

### GERENTE REGIONAL DE COMUNICACIÓN

**Juan Pablo Larraín Medina** (7)  
Periodista  
Universidad Finis Terrae  
Rut: 11.470.853-4

### GERENTE REGIONAL DE CONTABILIDAD

**Ángel Chocarro García** (8)  
Licenciado en Ciencias Económicas  
y Empresariales Universidad del País  
Vasco  
Rut: 14.710.692-0

### GERENTE REGIONAL DE APROVISIONAMIENTO

**Eduardo López Miller** (9)  
Ingeniero Comercial  
Pontificia Universidad Católica  
de Valparaíso  
Rut: 7.706.387-0

### GERENTE REGIONAL DE SERVICIOS GENERALES

**Francisco Silva Bafalluy** (10)  
Administrador Público  
Universidad de Chile  
Rut: 7.006.337-9

### GERENTE REGIONAL DE FINANZAS

**Alfredo Ergas Segal** (11)  
Ingeniero Comercial  
Universidad de Chile  
Rut: 9.574.296-3



## 1.7 Función de Auditoría interna

[4.10] El Grupo Enersis mantiene un proceso que administra, monitorea y supervisa el adecuado funcionamiento de los sistemas de control interno. Esto, para tener una adecuada gestión de los riesgos, la que se concreta a través de las siguientes acciones:

- Planificación y revisión de los diferentes procesos de negocio.
- Seguimiento y verificación de las recomendaciones realizadas a las áreas.
- Presentación de resultados a las instancias de control corporativo que sean requeridas.
- Diseño, implementación, mantención, supervisión y certificación del Modelo de Prevención de Riesgos Penales para los efectos del Decreto Legislativo 231 del año 2001, y del Modelo de Prevención de Delitos de la Ley 20.393.
- Revisión del diseño y la efectividad del sistema de control interno de la información financiera para dar cumplimiento con los lineamientos definidos por la Ley Sarbanes Oxley, y a los requisitos de reporte derivados de la Ley 262/05 del parlamento italiano.
- Análisis e información sobre los resultados de la evaluación de denuncias recibidas.
- Reporte a las instancias de control establecidas acerca de los hallazgos y resultados de las revisiones relacionadas con los apartados anteriores.

## 1.8 Junta de accionistas

[4.4] Son convocadas por el directorio de la empresa, y pueden ser de distinta índole:

**Ordinarias:** Se realizan una vez al año en el cuatrimestre siguiente a la fecha de publicación del balance general.

**Extraordinarias:** Este tipo de junta se realiza cuando surge una necesidad específica que lo amerite, o cuando se cumpla con la normativa establecida para este tipo de convocatorias especiales.

Existe un estatuto y una legislación que regula los mecanismos de estas reuniones a través de:

- La periodicidad de las reuniones.
- Las formas de convocatorias.
- Las materias de discusión.
- Los mecanismos de deliberación.

Para concretar una resolución se aplica un sistema en que los accionistas votan por cada acción que posean o representen. Así, la cantidad total de acciones determina el número de votos. Cabe destacar que todos los accionistas que están inscritos en el Registro de Accionistas con cinco días hábiles de anticipación a la fecha de la Junta, pueden emitir su voto y ejercer su derecho a voz.

Los temas que principalmente se abordan son:

- Situación de la sociedad mediante aprobación o rechazo de la Memoria, estados y reportes financieros presentados por el directorio.
- Distribución de las utilidades y el reparto de dividendos.
- Elección de los miembros del Directorio, fijación de su remuneración y aprobación de la política de inversiones y de financiamiento que proponga el directorio.
- Nombramiento de auditores externos.

## 1.9 Canales de comunicación

Una de las prioridades de la empresa es mantener canales de comunicación activos y eficientes con sus grupos de interés:

**Accionistas:** de acuerdo con lo establecido en la legislación y en los estatutos de sociedades anónimas, pueden entregar su opinión independiente, ya sea de manera general o específica, de forma directa o indirecta.

**Trabajadores:** por medio de la gerencia correspondiente, pueden canalizar sus recomendaciones al máximo órgano de gobierno.



## 2. Gestión y control de riesgos (Norma 039)

**[1.2]** Con el objetivo de separar los ámbitos de control y gestión de riesgos, en 2010 se implementó la Norma 039 a nivel del Grupo. De esta forma, el área de Control queda centralizada, dependiendo directamente de Control de Riesgos de ENDESA S.A., la que rige para todo el Grupo Enersis.

La Gestión de Riesgos, en tanto, depende de cada área gestora, que se refiere a las áreas administrativas y operacionales que tienen como responsabilidad la supervisión de los riesgos propios de su ámbito de acción.

La Norma 039 también establece la creación de un Comité de Riesgos, cuya función principal es definir, aprobar y actualizar los criterios y principios básicos en los que se han de inspirar las actuaciones relacionadas con los riesgos.

Para este propósito existen dos comités, uno en la matriz ENDESA, S.A. que actúa como órgano responsable de aprobar la estrategia y la Política Global de Riesgos y un comité Latam para la supervisión en cada país donde ENDESA, S.A. tiene operaciones a nivel latinoamericano.

|                                           |                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Metodología                               | Se aplica en conjunto con una consultora externa.                                                                                                       |
|                                           | Se está perfeccionando la metodología para riesgos ambientales.                                                                                         |
| Metodología (Categorías no operacionales) | Se miden aspectos a nivel corporativo: Políticas y procedimientos, cumplimiento de la normativa, seguimiento de la normativa e institucionalidad.       |
| Metodología (categorías operacionales)    | Mide aspectos específicos de la planta como emisiones atmosféricas, calidad del agua, calidad del aire.                                                 |
| Riesgo inherente                          | Busca detectar los riesgos propios de los campos de acción de la compañía. A partir de un checklist se definen las medidas de control correspondientes. |
| Riesgo residual*                          | Para evaluar todas las categorías, se analizan los controles dispuestos para cada riesgo.                                                               |
|                                           | Existen 35 categorías de riesgo residual.<br><br>Se implementa un plan de acción que se cruza con las evaluaciones que se realizan.                     |

\*El riesgo residual es aquel riesgo remanente que existe después de que se hayan tomado las medidas de mitigación.

### 2.1. Hitos 2011

Un hito destacado fue la implementación de la política de riesgos del Grupo Enel, el cual precisó al menos tres ítems relevantes:

- La política de riesgo de commodities.
- La política de riesgo financiero.
- La política de riesgo de crédito.

Para 2012, el Grupo Enersis tiene como meta implementar estas políticas de Enel en toda la región.

### 3. Ética y transparencia

**[SO2]** Uno de los objetivos de la compañía es garantizar la actuación correcta de sus trabajadores, es decir, que sean honestos, transparentes y justos en las diferentes circunstancias en que se encuentren al momento de realizar sus ocupaciones. Por ello es que existen, y se aplican, los siguientes documentos: **Código de Ética - Directrices 231 - Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción - Modelo de Prevención de Riesgos Penales**. En el contexto de este último, se realizó un análisis que abarca a todas las áreas de la empresa.

| Cargo           | Enersis    | Endesa Chile | Chilectra  |
|-----------------|------------|--------------|------------|
|                 | 2011       | 2011         | 2011       |
| Directivos      | 93%        | 92%          | 92%        |
| Mandos medios   | 83%        | 69%          | 93%        |
| Profesionales   | 88%        | 65%          | 87%        |
| Técnicos        | 100%       | 25%          | 92%        |
| Administrativos | 81%        | 51%          | 90%        |
| <b>Total</b>    | <b>86%</b> | <b>56%</b>   | <b>89%</b> |

**[SO4] [SO3]** Así, en 2011 se comenzó con la capacitación de todos los empleados en políticas y procedimientos anticorrupción en la compañía, participando un 86%. Además, es relevante mencionar que durante el año no se presentaron incidentes de corrupción en la compañía.

**Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción**

#### 3.1 Mecanismos para evitar conflictos de interés

**[4.6]** Las Operaciones entre Partes Relacionadas en las que interviene la compañía son tratados bajo el Título XVI de la Ley de Sociedades Anónimas (LSA), la cual regula las operaciones entre partes relacionadas en las que participa la sociedad en su calidad de sociedad anónima abierta.

Estas disposiciones establecen mecanismos para evitar conflictos de interés, resguardando los derechos de todos los accionistas.

Dentro de esta ley, se encuentran los siguientes artículos:

##### N°147

Se preocupa por regular en qué condiciones y circunstancias podrá una sociedad anónima abierta realizar operaciones con partes relacionadas. Sólo procede cuando dichas operaciones tengan por objeto contribuir al interés social, se ajuste en precio, términos y condiciones a aquellas que prevalezcan en el mercado al tiempo de su aprobación y cumplan con los requisitos y procedimientos que se señalan en esta norma.

##### N°148

Determina que ningún Director, Gerente, Administrador, Ejecutivo Principal, Liquidador, Controlador ni personas relacionadas, podrán aprovechar las oportunidades comerciales de la sociedad de que hubiese tenido conocimiento en su calidad de tal.

El 2 de diciembre de 2009 se publicó y entró en vigencia la Ley N° 20.393, que estableció la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado y blanqueamiento de activos, financiamiento del terrorismo o conductas terroristas y cohecho.





Además, es importante señalar que la empresa ha desarrollado procedimientos para evitar conflictos de interés que van más allá de lo establecido por las leyes.

- a) El Código Ético posee un capítulo específico sobre conflicto de intereses.
- b) La norma interna establece que los Directores de las distintas empresas del Grupo deben presentar periódicamente una declaración, indicando las participaciones o inversiones que poseen en otras sociedades relacionadas, de acuerdo a lo definido en el Artículo 18 de la reglamentación del Mercado de Valores.
- c) La compañía decidió implementar voluntariamente las modificaciones legales derivadas del ingreso de Chile a la OCDE.

### 3.2 Código Ético

Este documento guía el correcto comportamiento de todos los trabajadores del Grupo Enersis y advierte que se deben evitar todo tipo de situaciones que impliquen un eventual conflicto de interés, incluso si solo tiene apariencia de serlo. Incluye además a los representantes de los clientes, a los proveedores o las instituciones públicas, en sus relaciones con la compañía.

**[SOS]** El Código Ético también indica explícitamente que las relaciones con las instituciones del Estado o internacionales se basarán exclusivamente en formas de comunicación destinadas a evaluar las implicancias de la actividad legislativa y administrativa en Endesa Chile, en responder a demandas informales y a actos de organismos de inspección (consultas, interpelaciones) o, de cualquier modo, a dar a conocer su posición sobre temas relevantes para el Grupo Enersis.

### 3.3 Recepción e investigación de denuncias

El Grupo Enersis cuenta con un sistema para gestionar denuncias éticas provenientes de cualquiera de sus stakeholders. Para ello cuenta con una herramienta tecnológica denominada Ethics Points, que pertenece a una empresa externa, la cual se encarga de recepcionar y



almacenar la información en servidores propios, de manera de resguardar la confidencialidad del denunciante y facilitar el proceso por medio de una página web.

El reporte de cada caso ético es canalizado a directivos del área de Auditoría y dos especialistas que trabajan en el área de Prevención de Fraude.

Por su parte el Comité de Directores emite su parecer sobre cada una de las denuncias presentadas, entregando directivas a seguir para cada una de éstas y confirmando lo ya resuelto por este órgano, en el sentido de que corresponderá al Presidente del Comité de Directores determinar la procedencia de una convocatoria a sesión extraordinaria de este órgano en el evento que alguna denuncia así lo justifique.

**[SO6]** Es importante precisar que el Código de Ética del Grupo Enersis señala explícitamente su interés de no financiar ni en Chile ni en el extranjero, a partidos políticos, ni a sus representantes o candidatos, salvo en cuanto se ajuste estrictamente al ordenamiento jurídico vigente, en especial a la Ley N° 19.885, de Donaciones Efectuadas a Entidades de Carácter Político, o a la normativa que la modifique o reemplace, y sea aprobado por el Directorio. Tampoco patrocina congresos o fiestas que tengan como único fin la propaganda política y se abstiene de cualquier tipo de presión directa o indirecta a exponentes políticos (por ejemplo, a través de concesiones públicas a Enersis, la aceptación de sugerencias para contrataciones, contratos de consultoría). Este código es válido en todo el país y en el extranjero, eso sí, tomando en consideración las diferencias culturales, sociales, legales y económicas en los países donde se encuentra el Grupo Enersis.

## 4. Modelo de prevención de delitos

Con la promulgación de la Ley N°20.393 que estableció la responsabilidad penal de las personas jurídicas, el Grupo Enersis, tomó las siguientes providencias:

- Se creó un Modelo de Prevención para el conglomerado.
- Se dictaron pautas claras de control para la lucha contra el blanqueo de capitales, el financiamiento del terrorismo y el cohecho.
- Se superaron altamente los patrones que exige la norma.

**[SO2]** Es importante mencionar que se llevaron a cabo cursos de E-learning y charlas formativas para todos los trabajadores. Asimismo, durante el transcurso del año, el Grupo se encargó de informar periódicamente a los Directorios sobre los progresos y logros de todos los procesos orientados a la prevención de delitos.

## 5. Cumplimiento normativo

**[SO7] [SO8] [PR9]** En el transcurso del período, se detallan los hechos más importantes acontecidos en sus filiales Chilectra y Endesa Chile:

La Fiscalía Nacional Económica inició una investigación para verificar el cumplimiento de la Resolución N°667/2002 de la H. Comisión Resolutiva Económica. La investigación está en curso.





- Fue rechazada totalmente por el Tribunal de Defensa de la libre Competencia, la demanda presentada el año 2009 por “Conservación Patagónica Chile” en contra de Endesa Chile y su filial Hidroaysén. La sentencia fue confirmada posteriormente por la Excelentísima Corte Suprema.
- Los Directores de Pehuenche que durante noviembre de 2007 acordaron suscribir con Endesa Chile un contrato de venta de energía y potencia fueron multados por la Superintendencia de Valores y Seguros al pago de una multa de entre 300 y 400 UF, por supuestas infracciones administrativas incurridas durante el procedimiento de aprobación del referido contrato. Los afectados, que actualmente ocupan cargos directivos en Endesa Chile, interpusieron un reclamo judicial contra las multas.
- Se dictó sentencia definitiva en el caso del blackout del 13 de enero de 2003. Las empresas generadoras y distribuidoras fueron sancionadas por SEC de la siguiente forma:
  - Chilectra sumó tres multas monetarias por un total de 1.830 Unidades Tributarias Anuales (UTA). En transcurso de 2011 debió cancelar un 75% de dicho monto, ya que al inicio del proceso judicial se tuvo que adelantar de manera obligatoria un 25% del pago.
  - En Generación la multa sumó 1510 UTM, el desglose fue el siguiente: Endesa Chile (560 UTA), Pehuenche (350 UTA), Pangue (350 UTA) y San Isidro (250 UTA) por descoordinación en la recuperación del suministro eléctrico en su calidad de miembro del CDEC-SIC.

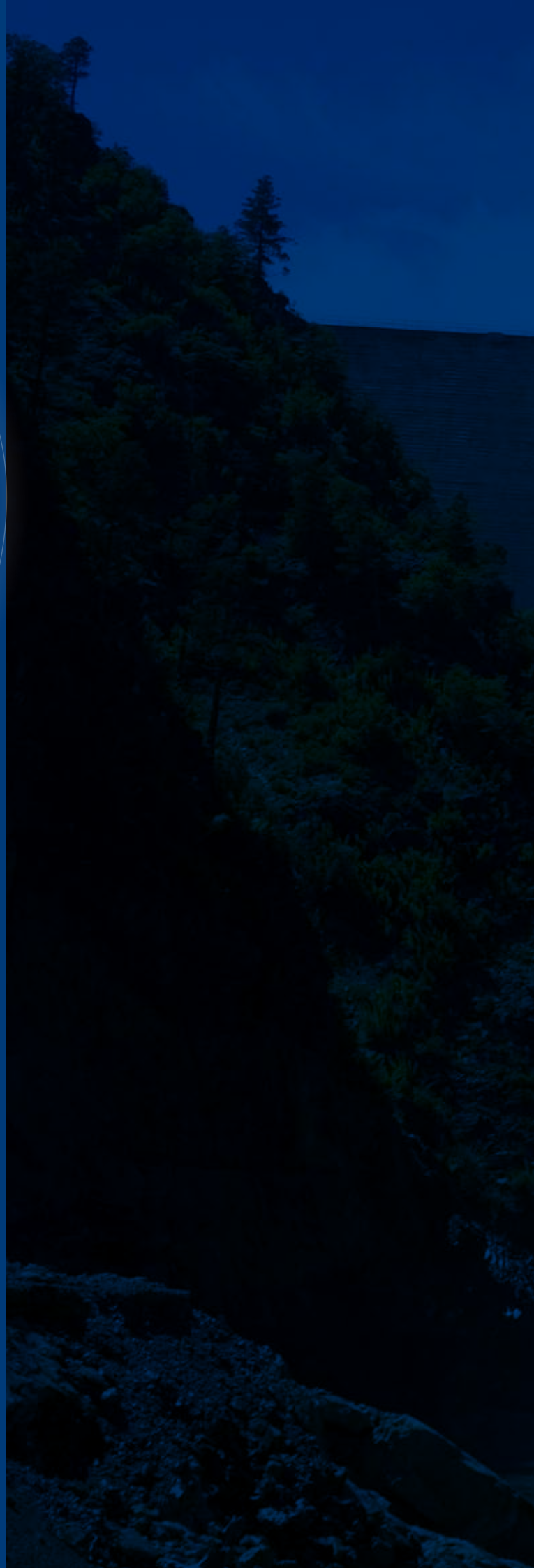
## 6. Relación con las autoridades del sector

**[SOS]** Para perfeccionar las normas que rigen para el sector eléctrico, el Grupo Enersis colabora activamente con los siguientes organismos gubernamentales:

- Ministerio de Energía.
- Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- Comisión Nacional de Energía (CNE).
- Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC).
- Ministerio de Vivienda.
- Ministerio de Obras Públicas.
- Municipalidades.
- Intendencia.
- Autoridades ambientales.
- Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).
- Oficina Nacional de Emergencia (ONEMI).



Compromiso  
con la creación  
de valor y la  
rentabilidad







## Enfoque de gestión

**[DMA EC]** Uno de principales objetivos del Grupo Enersis es acrecentar el valor de la compañía y entregar rentabilidad a los accionistas, actuando siempre en el marco de la ética y la transparencia.

Asimismo, la compañía pretende implementar nuevos modelos energéticos, que estén línea con las necesidades del país y que contribuyan en lograr un equilibrio en términos de seguridad y calidad de suministro eléctrico a costos moderados y, al mismo tiempo, permitan compatibilizar el desarrollo de proyectos con las comunidades y el medio ambiente.

Con este fin, desarrolla una gestión con criterios de eficiencia, competitividad y uso responsable de los recursos, para contribuir al crecimiento sostenible de la compañía.



## Temas destacados



- Desempeño financiero.
- Creación y distribución de valor.
- Plan de inversiones 2011.

## 1. Desempeño financiero<sup>1</sup>

### 1.1. Resultados generales del Grupo Enersis en América Latina

En 2011 se confirmó el fuerte crecimiento de la demanda eléctrica en los mercados en los que opera el Grupo Enersis. Este incremento se basó en la dinámica actividad económica experimentada en estos países. Durante el período reportado destacaron especialmente las operaciones en Perú y Chile, cuyos niveles de demanda eléctrica en distribución crecieron un 7,3% y 4,6%, respectivamente.

También se registraron dos hechos que tuvieron un impacto positivo en los resultados generales durante el transcurso del año:

- La recuperación de la Central Térmica Bocamina I, dañada por el terremoto del 27 de febrero de 2010, permitió proveer a Chile de una fuente de energía estable y segura durante un año seco.
- El aumento del número de clientes en distribución, el que sumó 384 mil nuevos clientes.

En el negocio de generación, en tanto, los ingresos operacionales cayeron un 2,9%, debido a menores precios de venta. Sin embargo, se logró compensar parte de esta merma por mayores ventas físicas en Perú y Colombia.

Gracias al balanceado portafolio de inversiones del Grupo Enersis se pudo mantener un equilibrio en las contribuciones de cada área de negocio al EBITDA<sup>2</sup>:

| Distribución | Generación y transmisión |
|--------------|--------------------------|
| 44%          | 56%                      |

El EBITDA de la compañía disminuyó en \$134.323 millones. Esto equivale a 5,9% y fue causado principalmente por:

- Mayores costos de combustible en el negocio de generación, especialmente en las operaciones en Argentina y Chile.
- El impacto de la reforma de impuesto al patrimonio, impulsado en Colombia.

<sup>1</sup> Los datos expresados fueron convertidos a dólar utilizando el tipo de cambio al cierre de 31.12.11 = \$519,39.

<sup>2</sup> EBITDA: indicador financiero representado mediante el acrónimo inglés de "Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization", lo que traducido al español significa "beneficio antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones".



Finalmente, el resultado de explotación 2011 alcanzó \$1.566.311 millones, lo que representa una baja de 8,1% respecto del año anterior.

## 1.2. Enersis y sus operaciones en Chile

### 1.2.1. Negocios de generación y transmisión

En 2011 el resultado de explotación en Chile disminuyó 22,2% en comparación con 2010. Ello se debe a la disminución en los ingresos de explotación y, principalmente, a la reducción del 6,6% en los precios medios de venta de energía, lo que se suma al incremento de 2,0% en los costos de aprovisionamientos y servicios.

Estas cifras fueron el resultado de mayores costos de energía y consumo de combustibles, los que pudieron ser parcialmente compensados por menores gastos de transporte y otros costos variables. También contribuyeron a contrarrestar el efecto negativo las mayores ventas físicas, que presentaron un incremento de 1,0% a diciembre 2011, destacando las mayores ventas a clientes no regulados y al mercado spot.

Al 31 de diciembre de 2011, el EBITDA del negocio en Chile, o resultado bruto de explotación, alcanzó \$486.959 millones, lo que representa una disminución del 18,5% en comparación al año anterior.

### 1.2.2. Negocio de distribución

La filial distribuidora del Grupo Enersis, Chilectra, incrementó su resultado de explotación en 7,1% respecto a 2010. Este resultado se debe a la mayor demanda de energía eléctrica en el presente período, y a la disminución de los otros gastos fijos de explotación en \$3.876 millones, lo que se explica por menores costos asociados a actividades de reparación, conservación y otros.

Por otra parte, los costos de personal crecieron en \$4.721 millones y los del transporte, en \$7.242 millones. Las pérdidas de energía, en tanto, disminuyeron en 0,3% respecto de 2010, alcanzando una cifra total de 5,5%. Las ventas físicas de energía crecieron 4,6%, llegando a 13.697 GWh a diciembre de 2011.

Cabe destacar que el número de clientes en Chile aumentó en 28 mil, superando los 1,6 millones en el presente período.

## 2. Creación y distribución de valor

Para evaluar el aporte de una empresa a su entorno\* ya sea en el aspecto social o ambiental\* es necesario informar sobre la creación y distribución de valor económico de una organización. De este modo se puede medir el impacto que tiene en sus grupos de interés y\* al mismo tiempo\* obtener una visión global del desarrollo de la compañía.

En la siguiente tabla se presenta el valor generado por el Grupo Enersis\* considerando sus negocios de generación y distribución en Chile para proveedores\* trabajadores\* proveedores de capital (inversionistas\* accionistas y financistas)\* gobierno y comunidad.

**[EC1]** Tabla de creación de valor del Grupo Enersis

|                                          | MM\$ 2011         | MM\$ 2010         |
|------------------------------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Valor económico generado</b>          |                   |                   |
| Ingresos                                 | 2.814.872,81      | 2.711.481,75      |
| <b>Valor económico distribuido</b>       |                   |                   |
| Costos                                   |                   |                   |
| Costos operacionales                     | 1.414.449,90      | 1.341.975,93      |
| Otros Costos                             | 133.675,50        | 177.043,22        |
| Salarios y beneficios a los trabajadores | 89.332,76         | 73.205,83         |
| Proveedores de capital                   |                   |                   |
| Dividendos                               | 655.332,47        | 360.748,13        |
| Interés                                  | 174.162           | 90.923            |
| Pago a los gobiernos                     | 117.642,33        | 100.404,34        |
| Inversión social                         | 2.300,74          | 3.236,58          |
| <b>Valor económico retenido</b>          | <b>227.977,33</b> | <b>563.944,42</b> |



### 3. Relación con inversionistas

Para el Grupo Enersis es vital sostener e incrementar el valor de la compañía, ya que con ello compensa adecuadamente el riesgo que los accionistas asumen con la inversión de su capital. Es por esta razón que se esfuerza en obtener el máximo rendimiento económico/financiero.

Además, la organización se preocupa por llevar a cabo las mejores prácticas con sus inversionistas. Así, crea las condiciones necesarias para que los accionistas puedan participar en las decisiones. Principalmente se trata de garantizar lo siguiente:

- Igualdad de información.
- Que la información entregada al mercado tenga como base los principios de transparencia y ética.

Es así como el Grupo Enersis pone a disposición toda la información relevante disponible, acerca de su perfil y su evolución financiera, ética empresarial y responsabilidad social y medioambiental.

### 4. Transacciones bursátiles

Durante 2011 el principal indicador de la Bolsa de Comercio de Santiago (IPSA) tuvo un desempeño negativo. Cayó 15,2% y mostró un volátil desempeño, que estuvo en línea con los índices más importantes del mundo. En Latinoamérica, todos los países en los que el Grupo tiene operaciones tuvieron importantes bajas:

|                    |        |
|--------------------|--------|
| BOVESPA (Brasil)   | -18,1% |
| COLCAP (Colombia)  | -13,8% |
| MERVAL (Argentina) | -30,1% |
| ISBVL (Perú)       | -14,7% |

En los países desarrollados, en tanto, el comportamiento de las bolsas fue mixto:

|                      |        |
|----------------------|--------|
| IBEX:                | -13,1% |
| UKX:                 | -5,6%  |
| FTSE 250:            | -12,6% |
| S&P 500:             | 0%     |
| Dow Jones Industrial | +5,5%  |

\*El retorno de cada bolsa está calculado en moneda local

El precio de la acción de Enersis descendió durante el periodo reportado. Así, al 31 de diciembre de 2011 su valor alcanzó \$182,62, lo que representa una caída de 16% si se compara con los \$217,42 registrados al cerrar 2010. Este desempeño se explica por el complicado contexto económico global, y por la sequía que se presentó en Chile durante 2011, la cual afectó directamente los resultados de sus filiales de generación.



Por otra parte, el ADS<sup>3</sup> de Enersis también descendió, cayendo desde US\$23,15 en diciembre de 2010 a US\$17,63 al cierre del ejercicio 2011, lo que representa una baja de 23,8%. La situación global, en conjunto con la alta volatilidad en los mercados accionarios internacionales y la sequía que ha afectó al territorio chileno, impactó en el valor del patrimonio.

Es importante destacar que durante 2011, Enersis fue uno de los títulos más transados en la Bolsa de Comercio de Santiago y la Bolsa Electrónica, con un promedio diario de transacciones de US\$8,1 millones.

## 5. Plan de inversiones 2011<sup>4</sup>

La estrategia financiera del Grupo Enersis consiste en coordinar el financiamiento global y los créditos de las principales filiales que posee. Ello, con el objetivo de optimizar la administración de deuda y, al mismo tiempo, de los términos y condiciones del sustento de la empresa.

La organización también desarrolla distintos planes de inversión (de capital independiente) que se financian de forma directa o sobre la base de la generación interna de fondos. Cabe destacar que el énfasis de las inversiones está puesto en financiar aquellos proyectos que proporcionen beneficios en el largo plazo, tales como las iniciativas para reducir las pérdidas de energía.

El plan de inversiones del Grupo Enersis contempla la posibilidad de adaptarse a circunstancias cambiantes, ya que otorga distintas prioridades a cada proyecto de acuerdo a la rentabilidad y al calce estratégico. En 2011, se enfocaron en el desarrollo del plan de obras en Chile, Perú y Colombia.

### 5.1. Generación

En 2011 el gasto de capital de Enersis abarcó \$299 mil millones, los que se desglosaron de la siguiente forma:

- Los gastos incurridos en Chile alcanzaron \$145 mil millones.
- Los desembolsos fuera del país sumaron \$154 mil millones.

En 2010 estos gastos totalizaron \$194 mil millones, de los cuales \$116 mil millones correspondieron a Chile y el resto a gastos en el extranjero.

Las principales inversiones de 2011 en Chile se concentraron en la construcción de la Central Bocamina II.

<sup>3</sup> American Depositary Share.

<sup>4</sup> Los datos expresados fueron convertidos a dólar utilizando el tipo de cambio al cierre de 31/12/11 = \$519,39.





## 5.2. Distribución

Durante el transcurso de 2011 se realizaron gastos de capital por \$419.000 millones, principalmente para atender las necesidades de consumo, producto del crecimiento demográfico y de nuevos clientes, como también para mejorar la calidad del servicio. Del total de la suma \$37.000 millones fueron gastados en Chile y \$382 mil millones fuera del país.

En 2011 este monto ascendió a \$440 mil millones, los cuales se destinaron para:

- Atender nuevos clientes.
- Reducir pérdidas de energía.
- Mantener equipos y redes.
- Mejorar la calidad del servicio.

Durante 2011 la filial distribuidora realizó inversiones por un total de \$37.000 millones las cuales fueron destinadas a satisfacer el crecimiento de la demanda de energía, ofreciendo un servicio cada vez más confiable a todos sus clientes, y también en los proyectos de calidad de servicio, seguridad y proyectos de prevención de pérdidas.

Asimismo, se continuó con el desarrollo de los planes de Conectividad Inteligente, cuyo objetivo es integrar nueva tecnología a la infraestructura de energía eléctrica y a los sistemas de información y comunicación.

En alta tensión se siguieron reforzando las redes con un conductor de alta capacidad. En media tensión, se avanzó con el cambio de nivel de tensión de 12 kV a 23 kV, incorporando una capacidad de 3,86 MVA. Además, se construyeron ocho nuevos alimentadores en las subestaciones Chacabuco, Recoleta, Lo Valledor, La Cisterna, Santa Marta y Vitacura.



## 6. Clasificación de riesgo

Las filiales del Grupo Enersis cuentan con una sólida situación financiera y además se han posicionado como líderes en los distintos mercados donde se encuentran presentes.

El 25 de abril de 2011, Moody's mejoró la calificación corporativa de Enersis para deuda denominada en moneda extranjera, desde Baa3 a Baa2. Por otra parte, el 15 de julio de 2011 FellerRate ratificó las calificaciones vigentes para los programas de bonos, acciones y efectos de comercio.

Por su parte, Standard and Poor's y Fitch Ratings confirmaron la clasificación internacional para Enersis en BBB+ con perspectiva estable, información que fue publicada el 30 de noviembre de 2011 y el 5 de enero de 2012, respectivamente.

Los ratings están apoyados en el variado portafolio de activos del Grupo Enersis:

- Fuertes parámetros crediticios.
- Adecuada composición de deuda.
- Amplia liquidez.

La diversificación geográfica del Grupo Enersis en Latinoamérica provee una cobertura natural frente a las cambiantes regulaciones y condiciones climáticas, mientras que sus filiales operacionales tienen una sólida posición financiera y de liderazgo en sus respectivos mercados.

### 6.1. Clasificación internacional

| Enersis     | S&P           | Moody's       | Fitch Ratings |
|-------------|---------------|---------------|---------------|
| Corporativa | BBB+, estable | Baa2, estable | BBB+, estable |

### 6.2. Clasificación local

| Enersis  | S&P                | Fitch Ratings      |
|----------|--------------------|--------------------|
| Acciones | 1era Clase Nivel 1 | 1era Clase Nivel 1 |
| Bonos    | AA, estable        | AA, estable        |

Compromiso  
con la calidad  
del servicio









## Enfoque de gestión

**[DMA PR]** A través de sus filiales Endesa Chile y Chilectra, el Grupo Enersis cumple con un compromiso fundamental: entregarles a sus clientes un servicio de calidad y del más alto nivel.

- Entender cuáles son sus necesidades reales, conocerlos a fondo y contar con una retroalimentación permanente, es de suma importancia para lograr un enfoque de mejora continua en el quehacer de las empresas del Grupo.
- El Grupo Enersis orienta su trabajo hacia la excelencia y pone especial énfasis en contar con los más altos parámetros de seguridad, fiabilidad y eficacia. El resultado de este enfoque se refleja en los índices de satisfacción de clientes de las empresas filiales.



## Temas destacados



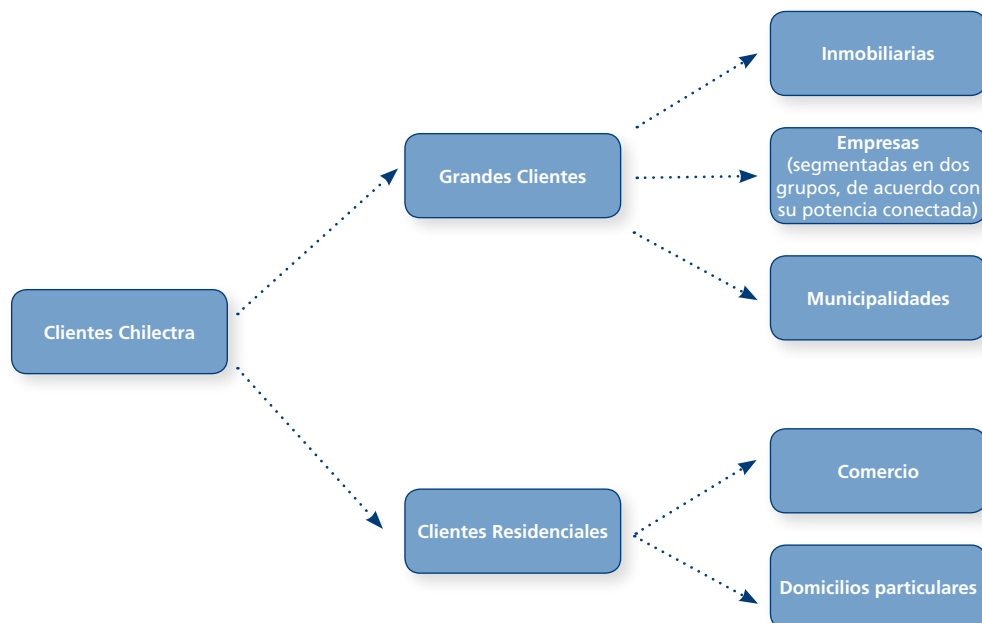
- Distribución: Mejoras en los indicadores de calidad de suministro.
- Distribución: Reducción en un 20% de reclamos escritos respecto de 2011.
- Generación: Lanzamiento portal Extranet para clientes.

## 1. Clientes

La compañía se esfuerza por conocer las necesidades específicas de sus clientes. Esto, tomando en consideración las distintas categorías que existen y las diversas actividades que realizan Chilectra y Endesa Chile en las áreas de distribución y generación, respectivamente. Es así como se han desarrollado productos y servicios orientados a satisfacer estas necesidades, y que incorporan además las tendencias mundiales en cuanto a temas de energía y Eficiencia Energética.

## 1.1. Los clientes de Chilectra

Los clientes de Chilectra se dividen en dos grandes categorías, las cuales tienen, a su vez, otros subgrupos:



Para ellos se desarrollan líneas de negocio como servicios eléctricos, proyectos de infraestructura, alumbrado público, climatización y servicios eléctricos. Cabe destacar el nuevo mercado - la Ecoenergía - que ofrece nuevos productos, como Full Electric, Full Termia y Solar Electric, entre otros. Mayor detalle en capítulo del Compromiso con la Innovación y Eficiencia Energética.

### 1.1.1. Clientes residenciales

Durante 2011, se puso énfasis en el Plan de Desarrollo de Oficinas comerciales, el que se enmarca dentro del Plan de Canales de Atención.

#### [EU3] Número de clientes y venta

|                                   | 2010             |  | 2011             |  |
|-----------------------------------|------------------|--|------------------|--|
| Número Clientes Residenciales     | 1.446.837        |  | 1.470.940        |  |
| Número Clientes Comerciales       | 123.463          |  | 126.317          |  |
| Número Clientes Industriales      | 10.450           |  | 11.143           |  |
| Número Otros Clientes             | 28.902           |  | 29.577           |  |
| <b>Total Número Clientes (N°)</b> | <b>1.609.652</b> |  | <b>1.637.977</b> |  |

| Tipo de clientes | Total ventas monetarias (MM\$) |                |                | Total ventas de energía (GWh) |               |               |
|------------------|--------------------------------|----------------|----------------|-------------------------------|---------------|---------------|
|                  | 2009                           | 2010           | 2011           | 2009                          | 2010          | 2011          |
| Residencial      | 325.355                        | 288.884        | 310.073        | 3.320                         | 3.541         | 3.520         |
| Industriales     | 211.083                        | 187.510        | 192.388        | 2.923                         | 2.960         | 3.092         |
| Comerciales      | 299.051                        | 264.985        | 252.355        | 3.473                         | 3.525         | 3.683         |
| Otros Clientes*  | 173.311                        | 212.173        | 230.940        | 2.869                         | 3.072         | 3.402         |
| <b>Totales</b>   | <b>1.008.800</b>               | <b>953.552</b> | <b>985.576</b> | <b>12.585</b>                 | <b>13.098</b> | <b>13.697</b> |

Otros clientes incluye: fiscales, municipales, agrícolas, utilidad pública, distribuidoras y efecto consolidado

#### Fusión de oficinas del centro

El 28 de noviembre de 2010 dejó de operar la oficina Catedral por no reunir las condiciones necesarias para atender clientes conforme a los estándares de la compañía. Ahora la atención de la zona céntrica se realiza principalmente en las oficinas de Mac Iver y Universidad de Chile. Ésta última fue inaugurada en enero 2011.

#### Apertura oficina Apoquindo

En abril de 2012 entrará en operación una oficina para facilitar el acceso a clientes de la zona oriente (comunas de Las Condes, Lo Barnechea y Vitacura). Contará con un showroom para exhibir la oferta de productos y servicios de Chilectra, como productos de calefacción y climatización eléctrica, soluciones para agua caliente sanitaria y temperar piscinas, servicios Chilectra Hogar, Ecoenergías y soluciones Full Electric, entre otros.

#### Fusión oficina Sur

A contar de marzo de 2012, los clientes de las oficinas de Lo Espejo y La Cisterna serán atendidos en una nueva y más moderna oficina comercial ubicada en la comuna de San Miguel.

Además, con el fin de mejorar la atención a clientes, se implementó una nueva modalidad de contrato en oficinas comerciales, las que son operadas por empresas externas. De este modo, se generó una nueva forma de atención, orientada a asegurar la satisfacción de los clientes a través de una atención eficiente, oportuna, empática, confiable y de calidad.





### Oficina móvil

Esta iniciativa se inauguró en 2011 para permitir el acceso cómodo y rápido a servicios como recaudación, generación de convenios de pago, atención de consultas, requerimientos y reclamos. A través de esta unidad se busca incrementar el alcance de los servicios prestados por la compañía y elevar los niveles de satisfacción de clientes.

La oficina móvil permite llegar a lugares donde no hay locales comerciales de Chilectra, transformándose en un apoyo relevante para clientes que, de esta manera, han encontrado una solución a sus problemas de desplazamiento.

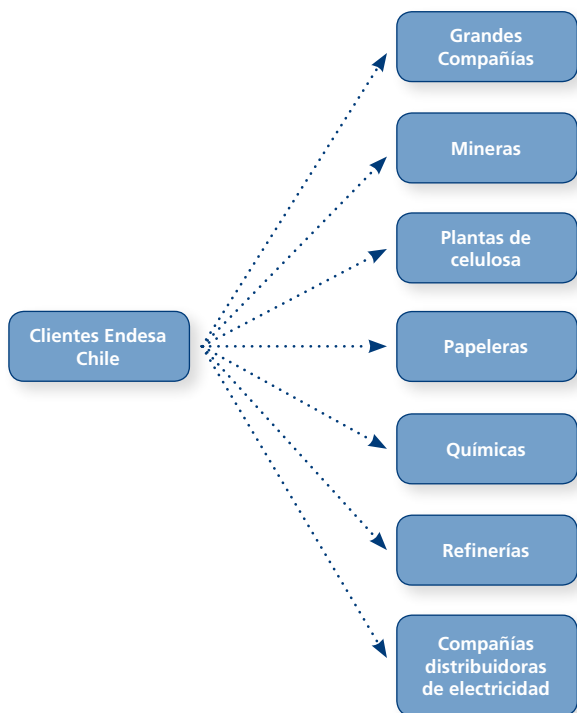
### 1.1.2. Grandes clientes

Esta categoría considera la siguiente clasificación:

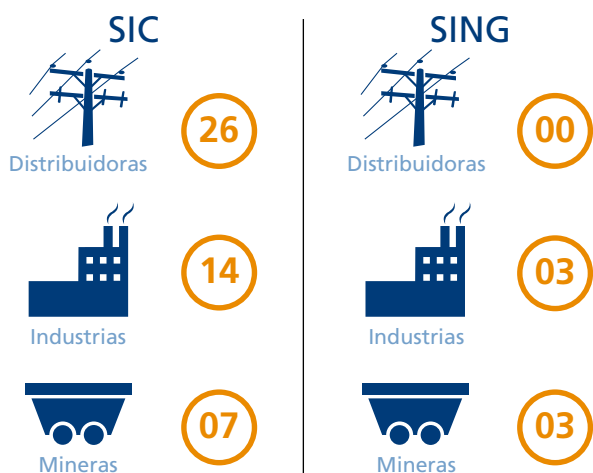
| Grandes clientes                                    | Cientes empresa                                                                                       | Cientes municipales                                                                                                      | Cientes inmobiliarios                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Son los clientes libres o con consumo sobre 500 KW. | Abarca el segmento de los grandes clientes más empresas que tienen una demanda de entre 200 y 500 KW. | Los 33 municipios ubicados dentro de la zona concesión de la Región Metropolitana en la que la empresa presta servicios. | Los desarrolladores de grandes proyectos inmobiliarios. También son sujetos de negocios y soluciones específicas en el ámbito de calefacción y eficiencia energética. |

## 1.2. Los clientes de Endesa Chile

[2.7] Como empresa de generación, Endesa Chile, puede abastecer directamente a todos los consumidores que se conecten al Sistema Interconectado Central (SIC) y al Sistema Interconectado del Norte Grande (SING). Ello, siempre en el marco de la legislación vigente para este tipo de servicio.



### [EU3] Cantidad de clientes por sistema y tipo



### 1.2.1. Clasificación de los clientes

Los clientes que la compañía tiene a lo largo de todo Chile también se pueden clasificar por tipo de consumidor:

- Regulados (consumo igual o menor a 500 KW).
- No regulados (consumo mayor a 2.000 KW).
- Con derecho a optar (consumo superior a 500 KW e inferior o igual a 2.000 KW).

Existe además el mercado spot (o mercado de oportunidad en el corto plazo), donde Endesa Chile también está presente. Aquí se transa la energía y potencia al precio marginal que el CDEC calcula a intervalos horarios. Las transacciones se llevan a cabo entre generadoras o entre éstas y clientes libres.

## 1.3. Satisfacción de clientes

La satisfacción de los clientes respecto de los servicios o productos ofrecidos es fundamental para el Grupo Enersis. Para sondear sus percepciones y ofrecer mejoras es imprescindible realizar estudios y encuestas de satisfacción de manera periódica.

### 1.3.1. Encuestas de satisfacción Chilectra

[PR5] Para concretar las metas estratégicas de Chilectra -posicionarse como la mejor empresa de servicios de Chile y ser referente en calidad de servicio y satisfacción del cliente- es necesario obtener y mantener altos niveles de satisfacción de clientes.

Es así como desde 2010 se comenzó a aplicar el Plan de Satisfacción de Clientes de forma adicional a las mediciones mensuales de satisfacción de clientes. El Plan de Satisfacción implementa medidas adicionales para mejorar la gestión a partir de los distintos tipos de atención, ya sean remotos o presenciales. Cada tres meses, se informa sobre el estado de avance de los principales proyectos desarrollados a partir de esta iniciativa.

Construir una relación satisfactoria con los clientes también implica poner a disposición diversos canales de comunicación. Chilectra ofrece varias alternativas: los teléfonos **696 0000** para atención comercial y **697 1500** para atención de emergencias, las oficinas comerciales, su página web **www.chilectra.cl**, los medios escritos (cartas físicas o correo electrónicos enviados a **clientes@chilectra.cl**), y los nuevos servicios de atención de emergencias vía **SMS (3635)** y **Twitter (@alertachilectra)**.

### 1.3.2. Calidad del suministro en Chilectra

[EU28] [EU29] Los resultados obtenidos por los Planes de Calidad llevados a cabo durante 2010 y 2011 fueron positivos y permitieron obtener los siguientes resultados:

| Indicador                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SAIFI                                                                                                                                                                                            | SAIDI                                                                                                                                                                                          |
| Representa el número promedio de interrupciones que un cliente sufre en el período de un año. En 2011, correspondió a 2,68 veces, lo que representa una mejora de un 14,6% con respecto al 2010. | Representa la duración equivalente de interrupción por cliente en el período de un año. En 2011, correspondió a 301,15 minutos, lo que representa una mejora de un 41,6% con respecto al 2010. |

Ambos indicadores fueron calculados conforme a la aplicación del estándar IEEE 1366–2003.

| Indicador                                                                                                                                                         |                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Frecuencia promedio de interrupciones en el suministro eléctrico por unidad de potencia instalada (FMIK)                                                          | Tiempo total de interrupciones de suministro eléctrico por unidad de potencia instalada (TTIK) |
| Su resultado fue de 1,27 en el ámbito local, y de acuerdo con lo que establece la legislación chilena vigente sobre el cumplimiento de los estándares de calidad. | El resultado fue de 2.61 horas.                                                                |

Ambos indicadores consideran los eventos de más de tres minutos de duración y con calificación de causa interna, conforme al procedimiento de cálculo de la legislación chilena vigente.

Los resultados de ambos se encuentran por debajo de la media de la industria y son notablemente inferiores a los límites máximos permitidos en la normativa chilena para los indicadores de calidad de suministro.

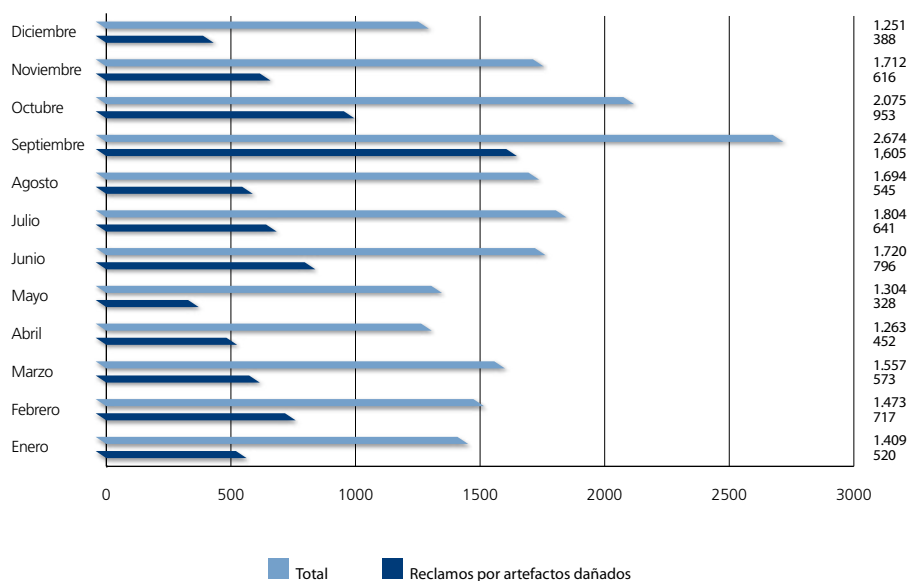
### 1.3.3. Gestión de reclamos

[PR5] El desempeño en este ámbito también registró mejoras:

- En 2011 se presentaron 19.936 reclamos escritos, 20% menos respecto al año anterior.
- El tiempo de respuestas bajó de un promedio de 15 días en 2010 a 14,4 en 2011.

El principal motivo de reclamos en 2011 fue la incidencia de artefactos dañados a consecuencia del apagón del 24 de septiembre. No obstante, la cantidad de reclamos por esta causa se redujo en mil en comparación al 2010.

Reclamos escritos 2011





### 1.3.4. Encuestas de satisfacción Endesa Chile

**[PR5]** Con el fin de evaluar la percepción de los servicios que la compañía entrega, Endesa Chile aplica desde 2005 una encuesta de satisfacción de clientes. Ésta analiza cinco áreas para medir la calidad del servicio entregado:

- Canales de comunicación.
- Calidad del suministro eléctrico.
- Relación cliente-proveedor.
- Proceso de facturación y pago de los consumos.
- Flujo de información.

A partir de los resultados se elabora un plan de acción para mejorar los aspectos que obtuvieron una evaluación más débil.

En septiembre de 2011 se aplicó la séptima encuesta, la que incluyó una pregunta adicional relacionada con la percepción general de los servicios entregados por Endesa Chile y sus filiales, en comparación con las restantes compañías del mercado eléctrico chileno.

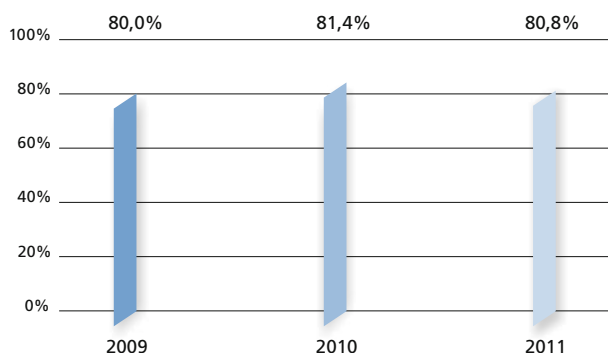
Con 28 encuestas respondidas, se obtuvo un Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) de 16,7 puntos sobre un máximo de 20,7. Este ISC de 80,8% refleja un alto nivel de aprobación. Igualmente, es importante destacar que el 93% de los clientes se ubicaron en los segmentos de Clientes Satisfechos, y Medianamente Satisfechos.

| AREA MEJOR EVALUADA 2011       | AREA PEOR EVALUADA 2011                 |
|--------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>Canales de comunicación</b> | <b>Calidad del suministro eléctrico</b> |
| 87% aprobación                 | 74% aprobación                          |

Los canales de comunicación ponderaron un alto nivel de aceptación. Ello se explica por la constante preocupación, por parte de la Subgerencia de Clientes, de mantener buenos estándares de calidad de atención y la positiva percepción de la Extranet lanzada en 2011.

Con respecto al ítem que presentó la evaluación más baja, los resultados estuvieron influenciados por los apagones totales o parciales que se produjeron en el SIC durante los últimos dos años, afectando directamente la percepción de los clientes respecto a la calidad del suministro eléctrico.

Índice de satisfacción del cliente 2009–2011



### 1.3.5. Calidad y seguridad del suministro

**[EU6]** Con la finalidad de mantener la calidad y seguridad del suministro de energía de la compañía, en 2011 se llevaron a cabo medidas basadas en la excelencia operacional de cada uno de los procesos que se despliegan en las diferentes plantas de generación. Así, durante el transcurso del año, se trabajaron los desafíos adjudicados en el “Proyecto Servicio de Mejora de Generación Trazado de Línea Base de Disponibilidad a Nivel Latam” durante 2010:

- 1,5% de aumento en la disponibilidad de la línea de negocio en América Latina y 0,5% de incremento del rendimiento medio de las instalaciones.
- Estandarización de los procesos (mejora continua y mejores prácticas para alcanzar la excelencia operativa).

## 1.4. Capacidad instalada

### [EU10] Capacidad instalada planificada de Endesa Chile versus demanda proyectada de electricidad en Chile (2012-2016)\*

| Chile-SIC                                              | 2012   | 2013   | 2014   | 2015   | 2016   |
|--------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Capacidad instalada planificada de Endesa Chile (MW**) | 5.409  | 5.409  | 5.409  | 5.409  | 5.409  |
| Demanda proyectada del SIC (GWh***)                    | 46.254 | 49.142 | 52.115 | 55.165 | 58.347 |

| Chile -SING                                          | 2012   | 2013   | 2014   | 2015   | 2016   |
|------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Capacidad instalada planificada de Endesa Chile (MW) | 572    | 572    | 572    | 572    | 572    |
| Demanda proyectada del SING (GWh)                    | 15.488 | 16.470 | 17.361 | 18.497 | 20.180 |

\* La capacidad instalada planificada de Endesa Chile incluye el aporte proporcional de las sociedades de control conjunto y en 2012 considera la incorporación de Bocamina II (370 MW). La demanda proyectada del SIC fue extraída del Informe Técnico Preliminar, elaborado por la Comisión Nacional de Energía (CNE): Fijación de Precios de Nudo, abril de 2012, Sistema Interconectado Central (SIC). La demanda proyectada del SING fue extraída del Informe Técnico Preliminar, elaborado por la CNE: Fijación de Precios de Nudo, abril de 2012, Sistema Interconectado del Norte Grande (SING).

\*\* MW: Unidad de medida de potencia de las centrales eléctricas. Es el equivalente a un millón de Watts.

\*\*\* GWh: Unidad de energía, equivalente a la energía consumida de un Gigawatt de potencia en el transcurso de una hora.

### [EU10] Capacidad instalada planificada de Chilectra versus demanda proyectada (2012-2016)

|                                       | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  | 2016  |
|---------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Demanda Chilectra (MW)                | 2.680 | 2.824 | 2.979 | 3.120 | 3.266 |
| Capacidad SSEE* interconexión (MVA)   | 2.400 | 2.400 | 2.400 | 2.800 | 2.800 |
| Capacidad SSEE* de bajada AT/MT (MVA) | 5.185 | 5.235 | 5.485 | 5.663 | 5.835 |
| Capacidad alimentadores (MVA)         | 4.022 | 4.311 | 4.679 | 5.029 | 5.356 |

\*SSEE: Subestaciones

## 1.5. Extranet

El Grupo Enersis, a través de su filial Endesa Chile, lanzó en julio de 2011 la Extranet para clientes. Este fue un importante hito en la constante búsqueda de excelencia en el servicio que brinda Endesa Chile, ya que proporciona información de manera rápida y transparente a los clientes.

La Extranet funciona de manera remota e instantánea, permite el acceso a diversos tipos de información y hace las veces de canal de comunicación directo y personalizado entre los clientes y los ejecutivos de atención.

Esta plataforma cuenta con dos grandes áreas:

- Estadísticas financieras: facturación, consumo de energía, potencia, energía reactiva.
- Información histórica: datos sobre la facturación misma, montos y potencia de peajes. Ofrecer este tipo de datos es una innovación en la industria eléctrica chilena.

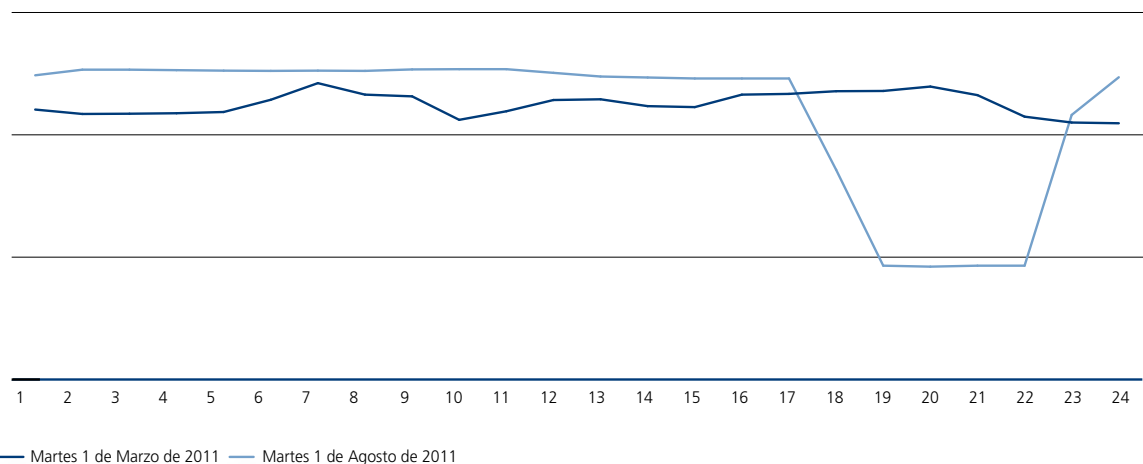
## [EU7] 1.6. Programa de gestión de la demanda

A través de una fijación de precios que diferencia los horarios de punta y los fuera de punta, Endesa Chile incentiva la gestión de la demanda entre sus clientes. De este modo, se promueve el desplazamiento del consumo hacia los horarios más económicos, evitando la sobrecarga del sistema y logrando ahorro.

De manera adicional, en la Extranet los clientes pueden acceder a sus perfiles de carga, tienen la opción de revisar la demanda y monitorear su comportamiento en las horas de punta.

Por ejemplo, en el Sistema Interconectado Central (SIC), entre abril y septiembre, el horario de punta rige de lunes a viernes de 18 a 23 horas. Así, en el siguiente gráfico se puede observar cómo un cliente industrial de Endesa Chile cambió su demanda de energía para economizar:

**Demanda de un Cliente Industrial de Endesa**



## 1.7. Apagones y costo reputacional

Los incidentes registrados durante el último tiempo en el servicio eléctrico afectan la imagen de las filiales del Grupo Enersis.

### En caso de cortes de luz y variación de voltaje

A través de su filial Chilectra, el Grupo Enersis cuenta con los siguientes planes:

- Para asegurar la efectividad y rapidez de la operación, se destinaron canales, redes y contratistas especialmente dedicados a las tareas propias de estas contingencias.
- A las 24 horas de producido el evento, se realizan catastros en terreno para detectar y estudiar los daños, e implementar las acciones ad-hoc.
- Tres servicios técnicos auditores son los encargados de retirar, diagnosticar, arreglar y devolver el producto dañado por algún incidente de este tipo, servicio que además cuenta con una garantía de seis meses.

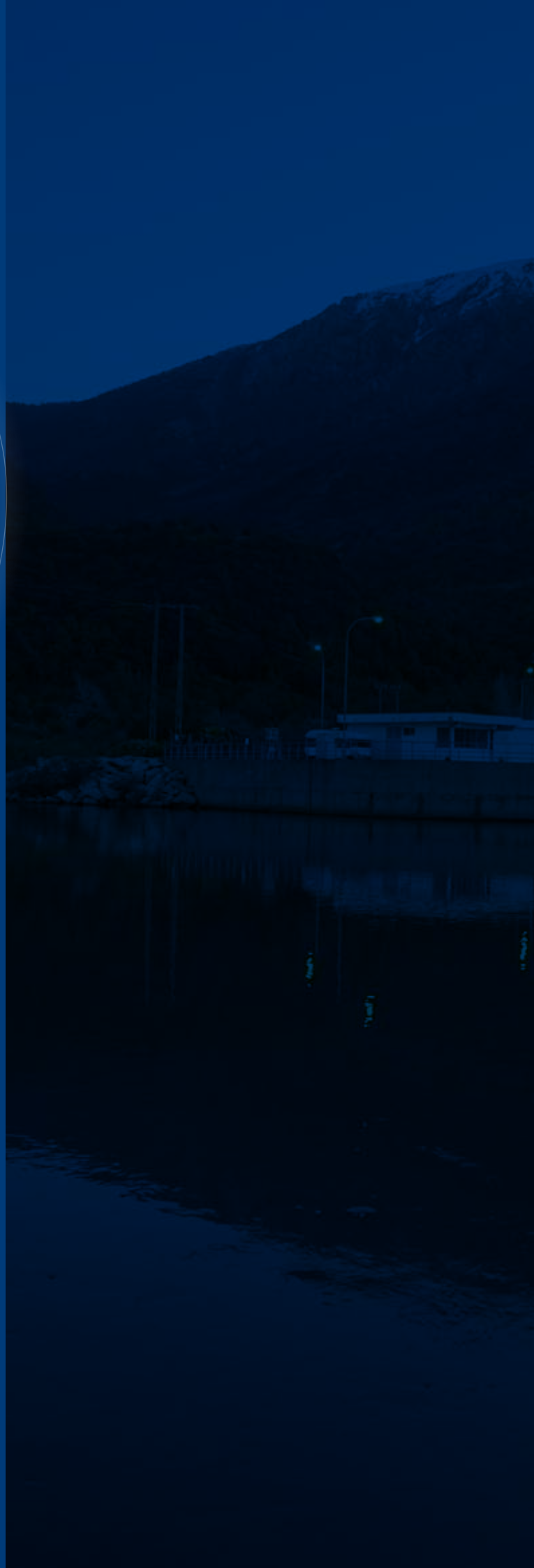
Los daños ocasionados por los cortes en 2011 provocaron daños en 1.300 electrodomésticos, los que fueron sometidos a este proceso y enviados de regreso en un plazo de dos a tres días. Es importante señalar que la reparación y devolución de los productos se realizó en menos tiempo que el que demoran los servicios técnicos autorizados para similar acción.

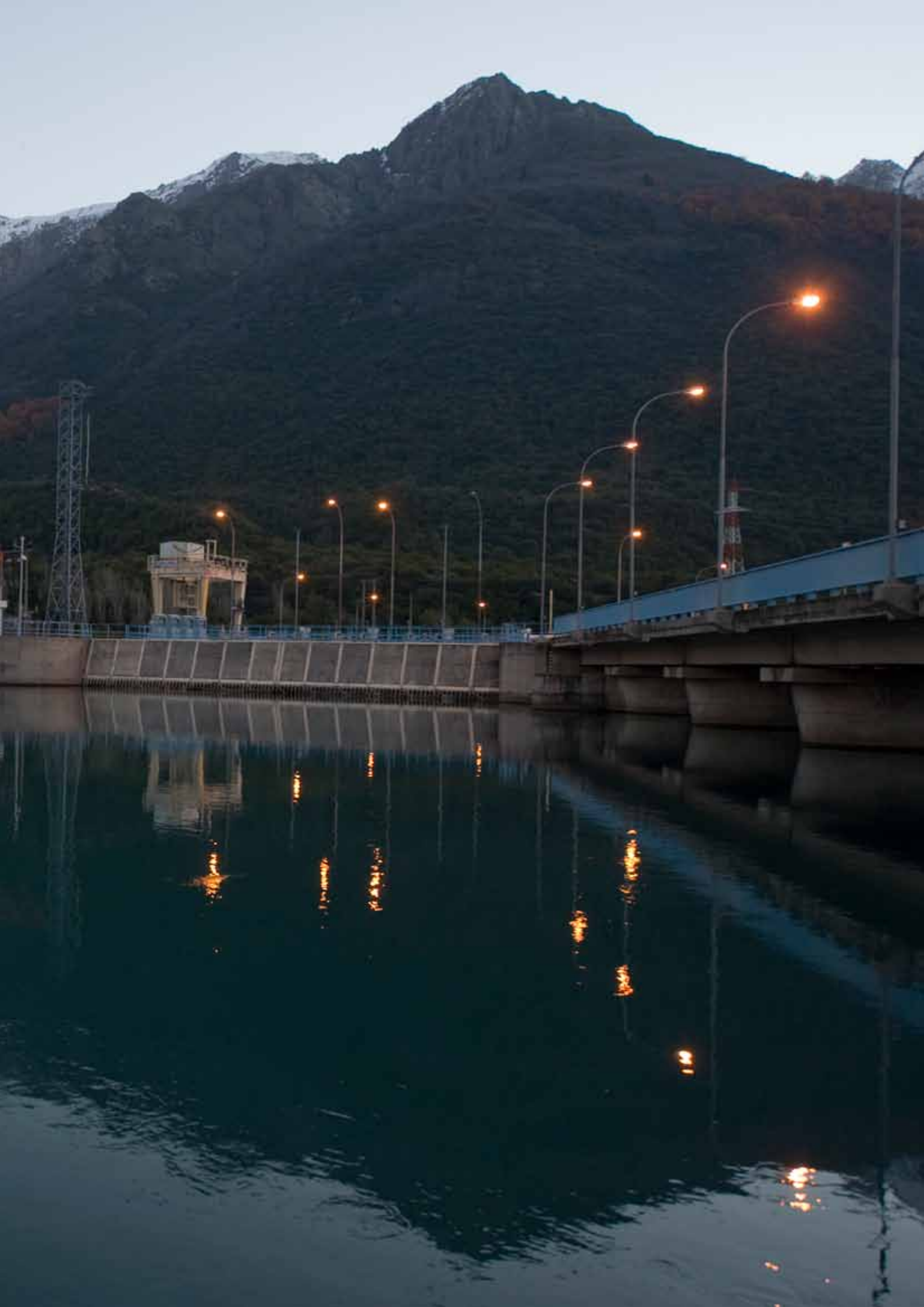
## 1.8. Redes inteligentes

**[EU8]** La sostenibilidad de la industria eléctrica depende en gran parte de las mejoras tecnológicas y de la Eficiencia Energética. La empresa realiza un esfuerzo constante por adoptar nuevas técnicas en sus procedimientos para ser más eficiente, anticiparse a los eventos y dar un mejor servicio a sus clientes con un menor impacto en el medio ambiente.



Compromiso  
con la  
innovación y  
la eficiencia  
energética







## Enfoque de gestión

El Grupo Enersis está consciente de que la generación y distribución de energía implica usar recursos naturales valiosos.

Por eso, la compañía se ha propuesto el desafío de incorporar variables de sostenibilidad en el sistema energético. De este modo, puede compatibilizar el abastecimiento de la creciente demanda de energía, con la protección del medio ambiente.

Con este fin, destina importantes recursos monetarios y humanos para investigar y desarrollar tecnologías y productos que brinden soluciones más eficientes y de mejor calidad.

En este contexto, la innovación adquiere un rol esencial. Es así como el Grupo Enersis impulsa e implementa una cultura de innovación con el fin de crear valor, ayudar al desarrollo sostenible y consolidar su liderazgo. Para ello, la compañía ha implementado un proceso formal de acciones sistemáticas que entregan sostenibilidad y consolidación a la dinámica de la innovación con resultados cuantificables.



## Temas destacados del capítulo



- Investigación sobre Energías Renovables No Convencionales (ERNC).
- Nueva función "Líder de Innovación".
- Proyectos innovadores destacados.
- Implementación de la norma ISO 50.001.

## 1. Innovación

### 1.1. Innovación en Generación

El compromiso que tiene el Grupo Enersis con la innovación se demuestra al dar cuenta de retos tecnológicos de importancia planteados en el sector energético a nivel país, respondiendo particularmente a las exigencias del modelo de negocio de la compañía. Lo anterior, queda materializado en las siguientes iniciativas:

- Proyectos de investigación relacionados con Energías Renovables No Convencionales.
- Esfuerzos de inversión en proyectos tecnológicos orientados a la eficiencia energética en sus operaciones.

Uno de los hitos más relevantes de su filial de Generación, Endesa Chile, fue la formación y organización de la Red de Innovación. Ésta tiene por misión apoyar y difundir la labor de innovación al interior de la compañía. Esta red se encuentra conformada por el Gerente de I+D+i y los líderes de innovación, entre otros.

#### 1.1.1. Investigación y Desarrollo de ERNC

**[EN6]** El alto consumo de energía del mundo moderno ha generado una demanda que constantemente va en aumento. En este sentido, el Grupo Enersis se ha propuesto importantes desafíos para hacer frente a esta situación con el menor impacto ambiental posible. Debido a lo anterior, una alternativa viable para enfrentar esta problemática, es la generación, distribución y consumo de Energías Renovables No Convencionales. Sin embargo, para poder hacer uso de estas fuentes virtualmente inagotables, es preciso invertir en tecnologías que optimicen el adecuado desempeño.

Por este motivo, Endesa Chile ha iniciado distintos estudios y análisis sobre las Energías Renovables No Convencionales (ERNC), para incorporarlas progresivamente en su oferta de energía.

Las investigaciones efectuadas por su filial de generación se orientan a proyectos relacionados con:

- Mini centrales hidroeléctricas (o centrales de pasada).
- Biomasa (energía que utiliza materia orgánica e inorgánica)



## Proyectos Tecnológicos Desarrollados

|                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                         | <p>Este proyecto tecnológico se aplica en todas las centrales de generación de Latinoamérica. Corrige los desvíos de procesos productivos a través de planes dinámicos, aplicados tanto a la planta como al momento en el que se producen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Administración de Desvíos de Eficiencia Operativa (PADEO) [EN5]                         | <p>De acuerdo con lo mencionado, se llevan a cabo los Planes Dinámicos de Corrección de Desvíos de Eficiencia Operativa en Generación Latam. Como objetivo para el 2012, el Centro de Monitoreo y Diagnóstico (CMD), prolongará el control mensual del PADEO solo en instalaciones que lo implementan. La trascendencia e impacto de estos planes tienen como consecuencia la adopción de medidas correctivas frente a situaciones de desvíos de la eficiencia operativa.</p>                                                                   |
|                                                                                         | <p>Esta iniciativa consiste en modernizar los equipos a través del cambio de rodets de las turbinas hidráulicas replazándolos por otros de diseño más moderno. De esta manera, es posible aumentar la eficiencia de los equipos (se genera más electricidad con la misma cantidad de agua).</p>                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Rehabilitación y repotenciación de unidades hidráulicas [EN5]                           | <p>Este proyecto comenzó su aplicación en las siguientes centrales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Unidad 5 de la C.H. Rapel: El aumento de la eficiencia de rodets logró 2.594 MWh adicionales de generación.</li> <li>• La Unidad 2 de la C.H. Antuco: La repotenciación se tradujo en 16.990 MWh adicionales de generación.</li> </ul>                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                         | <p>Este proyecto se encarga de controlar el rendimiento de algunas centrales termoeléctricas de Endesa Chile a través de un sistema on-line, que mide consumos específicos.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Implementación de medidas de Eficiencia Energética en las centrales de generación [EN5] | <p>A través del Sistema de Optimización en Línea y Contabilidad Energética de la Producción (SOLCEP), también se monitorea la Eficiencia Energética de las unidades térmicas.</p> <p>Este software permite detectar los "desvíos de las unidades térmicas" que se producen por acumulación de suciedad en sus compresores y así tomar las acciones correctivas necesarias. Cabe destacar que este software se basa en la norma ASME PTC 4 y fue desarrollado por la Compañía Española de Investigación en Energía, Pablo Moreno S.A., PMSA.</p> |
|                                                                                         | <p>Esta iniciativa tiene como meta obtener la información necesaria para optimizar el mantenimiento preventivo de las unidades de generación, aumentando su disponibilidad versus la reducción de costos y mejorar la gestión de activos.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Mantenimiento basada en condición en C.H. Pehuenche [EU8]                               | <p>A fines de 2011, se logró instalar un 95% de los instrumentos, del hardware y del software, y se había iniciado la etapa de configuración y sintonización de los algoritmos o modos de falla. El proyecto posee un alto potencial de desarrollo, y tiene un solo similar en el mundo, el que se encuentra en "New York Power" en Estados Unidos.</p>                                                                                                                                                                                         |
| Compensación de Reactivos [EU8]                                                         | <p>Consiste en la instalación de un sistema de compensación dinámica de potencia reactiva para lograr una mayor transmisión de potencia activa a través de líneas del sistema troncal de 500 kv del SIC, lo que permitirá evacuar mayor generación desde la zona sur a la zona central, sin ampliaciones del sistema de transmisión existente.</p>                                                                                                                                                                                              |
| Planta de bombeo Sauzal [EU8]                                                           | <p>Las aguas del río Cachapoal destinadas a regadío eran desviadas de la central Sauzal, sin ser aprovechadas en generación. Tras una inversión US\$1,6 millones, las aguas ya no son desviadas y se aprovechan en generación, siendo restituidas a regadío mediante una planta de bombeo de una capacidad máxima de 2,4 [m³/s], logrando un uso más eficiente del agua.</p>                                                                                                                                                                    |
|                                                                                         | <p>Esta unidad está a cargo del telemando de las centrales hidráulicas del centro, de las plantas que operan en la cuenca del río Laja y otros centros eléctricos zonales. Este sistema permite centralizar las gestiones de operación en un centro único, optimizando así los recursos y la estructura de costo.</p>                                                                                                                                                                                                                           |
| Centro de Explotación Nacional (CEN) [EU8]                                              | <p>Durante el 2011 se consolidó la nueva estructura organizacional del CEN. Asimismo, se elaboraron las especificaciones para avanzar a la etapa 2 del proyecto, que incluye incorporar el resto de las unidades hidráulicas de Endesa Chile.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Centro de Monitoreo y Diagnóstico (CMD) [EU8]                                           | <p>Este sistema informático de interconexión de centrales permite monitorear las unidades y analizar datos en línea con lo que se puso en práctica el objetivo de incorporar innovación tecnológica en los procesos de Endesa Chile. Además, el CMD incide en el desarrollo de una cultura innovadora y fomenta la investigación de fuentes alternativas.</p>                                                                                                                                                                                   |

## 1.2 Innovación en Distribución

La innovación es un tema especialmente importante para Chilectra, empresa filial del Grupo Enersis a cargo de la distribución. Esta compañía enfoca la innovación desde dos ámbitos para lograr mejoras en distintos aspectos de su negocio:

### Excelencia operacional

Aumentar la productividad y disminuir costos, manteniendo o mejorando la calidad.

Mejorar los índices de accidentabilidad, incorporando nuevas tecnologías y la excelencia de procesos.

Disminuir pérdidas no técnicas y mejorar la confiabilidad de los procesos técnicos y comerciales.

### Nuevos negocios

Aumentar la penetración del mercado de la energía eléctrica, potenciando la eficiencia energética.

Nuevos modelos de negocios, productos o servicios, que muevan el negocio eléctrico en los segmentos masivos, industriales, grandes clientes y base de la pirámide (proyectos con RSE).

### 1.2.1. Proceso de Innovación

En 2005, el Grupo Enersis, a través de su filial Chilectra, puso en marcha el proceso Crea Chilectra. Éste recoge las ideas y proyectos propuestos por emprendedores externos, colaboradores o empleados, analizando el potencial de éstas.

En la medida que el proyecto va superando diferentes etapas, va aumentando la exigencia, con el fin de seleccionar aquellas iniciativas que tengan una proyección que agregue valor a la compañía.

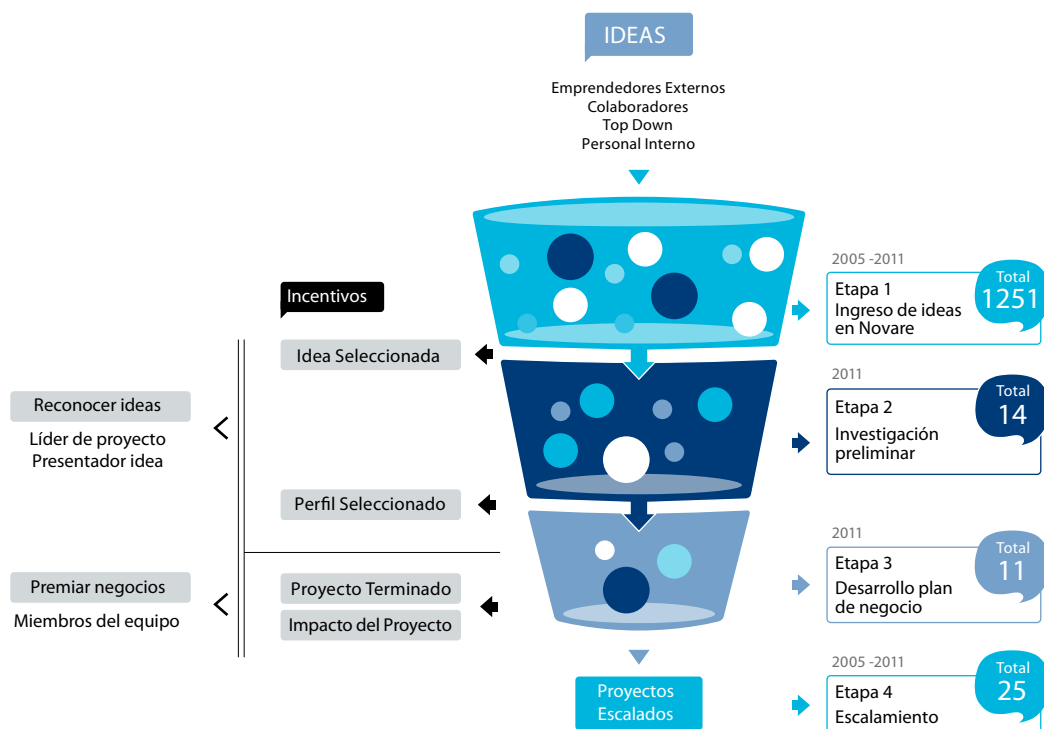
En los últimos tres años, la suma de todos los proyectos concretados han agregado valor por más de \$900 millones de pesos.

El proceso consiste en presentar las propuestas seleccionadas al Comité de Innovación, integrado por el Comité

de Dirección de la compañía, quienes definen si aquella idea se transforma en un proyecto de innovación, aprobando o no la iniciativa. En caso de que reciba el apoyo del Comité, se le entregan recursos adicionales necesarios para implementarla.

Es importante destacar que para generar un ambiente propicio para estas ideas innovadoras, la compañía cuenta con una treintena de líderes de innovación, los cuales tienen la misión de fomentar, crear o liderar proyectos de innovación.

Pipeline de innovación + hitos + incentivos



### 1.3. Creación de la función Líder de innovación en Endesa Chile

En 2011 se formó un equipo de líderes en Endesa Chile para articular la gestión de innovación y apoyar el Plan de Innovación. Estos profesionales deben realizar actividades adicionales a su labor con el fin de ser referentes de la innovación dentro de sus áreas y, al mismo tiempo, incentivar la creación de ideas a través de capacitaciones y actividades motivacionales.

#### Endesa Chile busca líderes de innovación en todo el país

“Si crees que eres una persona perseverante, persuasiva, que tiene buenas relaciones interpersonales y estás convencido de que la innovación es un pilar fundamental dentro de la organización, entonces ésta es tu oportunidad. Endesa Chile se encuentra en plena búsqueda de líderes de innovación a lo largo de todas sus centrales ubicadas en regiones, y también entre sus miembros que se desempeñan en Santiago, quienes serán un referente local, además, en temas de eficiencia energética e I+D”. De esta manera la compañía convocó a los empleados a aportar con ideas, conocimientos y principalmente con el liderazgo en temas relacionados con la innovación. Esta iniciativa fue desarrollada mediante un concurso extraordinario.

### 1.4. Encuentro LATAM de Investigación, Desarrollo e Innovación y Eficiencia Energética

El Grupo Enersis participó en el segundo **Encuentro LATAM de Investigación, Desarrollo e Innovación** el cual se desarrolló en octubre en las oficinas de Ampla<sup>1</sup> en Niteroi, Brasil. A este encuentro asistieron representantes de Colombia, Perú, Chile, Argentina y Brasil. Destacó en esta actividad, la participación a del Sr. José Arrojo, Director de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación de ENDESA S.A., quien precisó los objetivos de mediano y largo plazo para la organización en Latinoamérica.

En las distintas mesas de discusión se abordaron:

- La función de la innovación y el foco en el valor.
- Proceso de innovación y programas de captura de ideas.
- Plan de innovación y sinergias con el Grupo Enel.

También se realizaron exposiciones sobre los principales programas que se llevan a cabo en cada uno de los países.

<sup>1</sup> Ampla es el nombre de una de las empresas de distribución que tiene el Grupo Enersis en Brasil. Es la encargada de la distribución de la energía en el Estado de Río de Janeiro.





## 2. Proyectos Innovadores Destacados

### 2.1. Proyectos emblemáticos en distribución

La filial distribuidora del Grupo Enersis desarrolló durante 2011 diversos proyectos que cumplen con el compromiso adquirido por la organización de innovar, contribuir con un servicio de calidad y confirmar su liderazgo.

#### 2.1.1. Proyecto SMS

Este nuevo canal de atención automatizada de emergencias permite al cliente solicitar vía Short Message Service (SMS), información sobre el estado de un suministro que se encuentre afectado, indicando las causas de la eventual interrupción. La empresa responde por la misma vía (SMS).

#### 2.1.2. Smartcities

Así se denomina a un proyecto a nivel latinoamericano de ciudades inteligentes. Aplica y aúna los beneficios entregados por varias aplicaciones de redes inteligentes en una pequeña zona geográfica.

#### 2.1.3. Scan to Pay

Se trata de un nuevo sistema de pago para los clientes, el cual consiste en escanear con el celular (smartphone) el código Quick Response (QR) de la boleta.

Este proyecto es liderado por alumnos del Magíster en Innovación y Emprendimiento de la Universidad Adolfo Ibáñez (UAI).

#### 2.1.4. Vehículos Eléctricos

Chilectra tiene por objetivo introducir al mercado chileno este tipo de automóviles, en su calidad de líder en desarrollo e infraestructura de esta tecnología, de modo de estimular la introducción y uso en el mercado chileno de este producto. En abril de 2011 se inauguró el primer sistema de carga para estos motores –las electrolineras- el cual se ubica en la estación de servicios Petrobras de Av. Américo Vespucio con Av. Vitacura. Permite cargar el vehículo eléctrico en veinte minutos.

#### Welcome pack

Se trata de un "kit" de beneficios que se entregará a quienes adquieran un auto eléctrico, y que cuenta con descuentos y promociones para aquellos que ejecuten cargas eléctricas tanto a nivel domiciliario como en "electrolinera".

Welcome pack, consiste en:

1. Una revisión y análisis del circuito eléctrico domiciliario, para asegurar que las instalaciones estén en condiciones de proporcionar el tipo de carga requerido por los autos eléctricos.
2. Tres cargas sin costo en la electrolinera Petrobras.
3. Oferta de la Tarifa Horaria Residencial, que tiene descuentos de 30% en horarios de menor demanda eléctrica.



## 2.2. Proyectos emblemáticos en generación

### 2.2.1. Proyecto Hydro

**[EN6]** Se trata de una investigación que emplea modelos hidrológicos distribuidos para simular fenómenos de acumulación y derretimiento de nieve. También incorpora información de imágenes satelitales que expresan la conducta de alguna o de todas las cuencas. Cabe destacar que este trabajo lo realizaron la Pontificia Universidad Católica de Chile y el Centro de Investigación Starlab (España).

La conclusión de los estudios en 2011 determinó la conveniencia de continuar con esta línea de investigación, pero solo después de verificar los beneficios económicos de esta alternativa frente a las actualmente empleadas por el sector eléctrico chileno. Además se analizaron los costos de una posible segunda etapa del proyecto y se cuantificaron los beneficios de la solución, tomando en consideración la conveniencia de incluir otros usuarios de estas predicciones.

### 2.2.2. Vigilancia Tecnológica

El Sistema de Vigilancia Tecnológica es un proyecto piloto nacido en el año 2011, ideado con el objetivo de captar información del exterior y de la propia organización.

Esta iniciativa de Endesa Chile se desarrolla considerando los siguientes puntos:

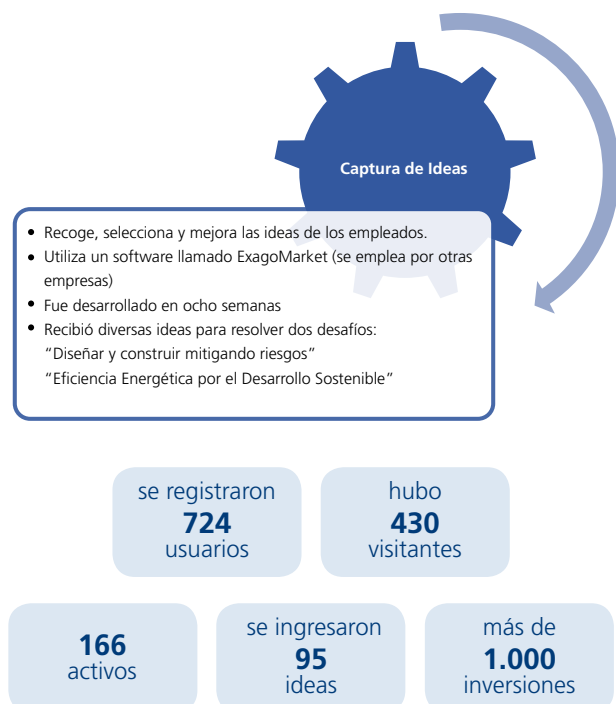
1. Capta información del exterior y de la propia organización por medio de un proceso que organiza y selecciona datos permanentemente.
2. Los temas elegidos son analizados y difundidos, para ofrecer información útil, que ayude a tomar mejores decisiones y que permita anticiparse a los cambios.

Durante el transcurso del año se realizó un catastro de aquellas entidades –como centros de excelencia, tecnológicos, organizaciones y empresas afines, mesas de trabajo y actividades de empresas generadoras– con las cuales Endesa Chile proyecta estar relacionada, para establecer contactos e implementar métodos de trabajos conjuntos. Próximamente, se proyecta la creación de círculos de expertos con el fin de generar ideas y conocimiento relevante para la organización.

### 2.2.3. Captura de Ideas

El proyecto piloto Captura de Ideas releva el concepto de inteligencia colectiva, la cual es guiada a través de un proceso preestablecido, capaz de seleccionar y mejorar las ideas propuestas por los trabajadores.

Esta iniciativa obtuvo los siguientes resultados: Del total de ideas ingresadas, aproximadamente un tercio de ellas poseen el potencial necesario para ser transformadas en proyectos de valor, según criterios de un comité evaluador.



### 3. Eficiencia Energética

La Política de Sostenibilidad del Grupo Enersis no sólo tiene efectos en sus acciones y planes hacia afuera, sino que también se aplica al interior de la compañía. A través de ella se realizan una serie de acciones tendientes a reducir el consumo en sus operaciones.

#### [EU11] Eficiencia energética de las centrales termoeléctricas (%)

| Central termoeléctrica | 2009 | 2010 | 2011 |
|------------------------|------|------|------|
| Atacama                | 46,8 | 47,9 | 47,3 |
| Bocamina               | 40,1 | 38,3 | 37,6 |
| Diego de Almagro       | 19,7 | 18,4 | 22,1 |
| Huasco TG              | 13,0 | 19,7 | 21,5 |
| Quintero               | n/a  | 30,4 | 30,8 |
| San Isidro             | 47,8 | 50,9 | 50,3 |
| San Isidro 2           | 43,0 | 54,2 | 54,1 |
| Taltal                 | 26,1 | 28,8 | 27,1 |
| Tarapacá TG            | 22,3 | 18,4 | 18,2 |
| Tarapacá Vapor         | 37,3 | 37,1 | 36,9 |

La baja eficiencia de la C.T. Tarapacá TG (y de las CC.TT. Diego de Almagro y Huasco TG) está dada porque este tipo de instalación es de ciclo simple (no ciclo combinado, que es más eficiente), opera por cortos períodos de tiempo, por lo que generalmente no alcanza su punto de máxima eficiencia. Ello porque es una central de respaldo del sistema, que opera frente a emergencias puntuales, como black out (apagones) y debilidades del sistema. Cabe señalar que se realizan una serie de acciones tendientes a reducir el consumo en las distintas operaciones.

### 3.1. Norma ISO 50.001

En 2011, Endesa Chile firmó un convenio de cooperación con la Agencia Chilena de Eficiencia Energética (AChEE), con el fin de implementar un Sistema de Gestión Energética (SGE) en la Norma ISO 50.001:2011 para la central termoeléctrica Quintero, ubicada en la Región de Valparaíso.

La decisión de aplicar esta norma se basó principalmente en la promoción de la Eficiencia Energética al interior de la organización. De este modo, se alcanzaría el objetivo de ahorrar energía, mejorar el desempeño energético, reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> y, al mismo tiempo, dar cumplimiento a las leyes que rigen para el sistema eléctrico.

Las principales metas alcanzadas durante el período fueron:

- Aplicación de una auditoría energética a la central termoeléctrica Quintero, basada en la norma UNE 216501:2009.
- Definición de una adecuada línea base energética (referente de comparación a futuro).
- Identificación de oportunidades de mejoras.
- Definición de objetivos y metas.
- Definición de indicadores de desempeño energético.

### 3.2. Productos implementados en distribución

[EN6] [EN7] [EN8] Como forma de apoyo a la iniciativa 20/20 del Gobierno (inspirado en el anuncio presidencial de alcanzar una meta de 20% en materia de reducción de Gases de Efecto Invernadero al año 2020), la filial Chilectra ha desarrollado los siguientes productos:

#### 3.2.1. Solar Electric

Se trata de una solución orientada al calentamiento de agua y fluidos a través de un mix solar-eléctrico, siendo ambas energías respetuosas con el medio ambiente.

Durante 2011 se implementó esta iniciativa en las siguientes instalaciones:

- Clínica Alemana de Santiago
- Edificio Época, Edificio Lord Cochrane.
- Museo Histórico Militar.

En total, los proyectos pretenden cubrir una superficie de 1.464 m<sup>2</sup> de paneles solares, con lo que se llega a una superficie total de 5.613 m<sup>2</sup> de esta solución energética.





Adicionalmente, se dio inicio al proyecto para la planta Macul de Nestlé. Esta iniciativa se convertirá en el proyecto solar térmico más grande de Chile, considerando la instalación de 272 colectores solares, con una superficie total de 762 m<sup>2</sup>, los que aportarán el 93% de la energía anual necesaria para obtener agua caliente sanitaria. En los meses de mayor radiación este proyecto apoyará el proceso de producción.

### 3.2.2. Full Termia

Este sistema permite capturar la energía contenida en la tierra o derivada de procedimientos industriales, la que se entrega a través de un proceso térmico que calienta el agua o fluidos.

Los proyectos Full Termia del período reportado fueron aplicados en Hotel Bonaparte, Hotel Trizano y Condominio Agua del Palo.

#### Planta Macul de Nestlé

Este es uno de los proyectos **solar térmico** que se convertirá en el más grande de Chile.

Abarca una instalación de 272 colectores solares, con una superficie total de 762 m<sup>2</sup>. Aportarán el 93% de la energía anual necesaria para obtener agua caliente sanitaria y apoyará el proceso de producción en los meses de mayor radiación.

Además se utilizó tecnología **Full Termia**: Una bomba de calor geotermal calienta el agua para usos sanitarios y de calefacción para el edificio denominado Block Social. Esto lo logra usando el excedente de energía de las torres de enfriamiento disponibles en el proceso de refrigeración de los compresores de la planta de chocolates.

### 3.2.3. Full Electric

En el transcurso de 2011 se instaló el sistema Full Electric en 8.121 departamentos, con una potencia instalada de 38.082 KW.

Las viviendas Full Electric representan el 48% del mercado de los departamentos nuevos, ubicándose principalmente en las comunas del centro y centro-oriente de la capital.

#### Progresión de viviendas Full Electric:

| 2003 | 2008   | 2010   | 2011   |
|------|--------|--------|--------|
| 300  | 12.000 | 40.134 | 48.255 |

### 3.2.4. Full Led

Esta tecnología ha sido usada por Chilectra para utilizar productos y servicios energéticamente eficientes y, al mismo tiempo, posicionarse como líder en el ámbito de la Eficiencia Energética. En 2011, la tecnología LED fue aplicada en la iluminación ornamental de distintos municipios para Fiestas Patrias y Navidad. También se implementó para iluminar de espacios comunes y estacionamientos del edificio Le Club IV.

**[EU12]** Chilectra, en línea con el compromiso de eficiencia energética del Grupo Enersis, cuenta con un Plan Anual de Control de Pérdidas de Energía para disminuir al máximo las pérdidas y hurtos de electricidad.

Gracias a este plan, las pérdidas acumuladas en el año alcanzaron un 5,5%, lo que constituye el menor nivel de los últimos cinco años y una disminución de 0,35 puntos porcentuales respecto de 2010. A diciembre, el indicador TAM 5 llegó a un 5.46%, lo que posicionó a Chilectra como la empresa del Grupo Enel con menor nivel de pérdidas de Latinoamérica durante 2011.



Compromiso  
con la  
protección del  
entorno











## Enfoque de gestión

**[DMA EN]** El compromiso que las empresas del Grupo Enersis, tienen con el entorno, se hace explícito en su Política de Sostenibilidad, la cual está enfocada no sólo al fiel cumplimiento normativo y a reducir las externalidades ambientales asociadas a sus operaciones, sino que también tiene una clara orientación a combatir el cambio climático.

De esta forma, el Grupo Enersis ha enfocado sus esfuerzos en la mejora continua por medio de una búsqueda permanente de eficiencia de sus procesos y productos, abordando en forma decidida la incorporación de tecnologías de punta.



## Temas destacados

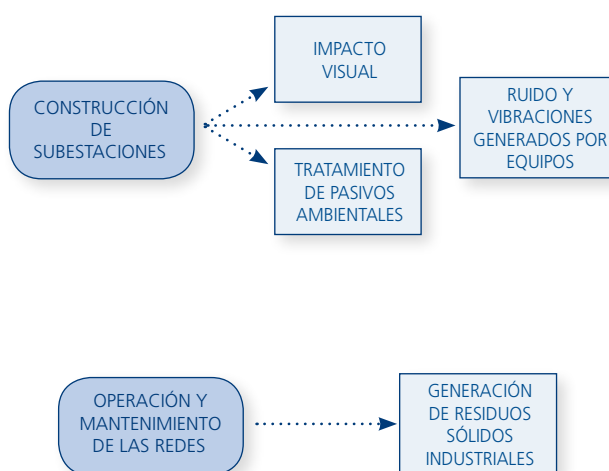


- Preocupaciones ambientales.
- Gestión de riesgos ambientales.
- Campañas e iniciativas ambientales.

## 1. Preocupaciones Ambientales

### 1.1. Preocupaciones ambientales en distribución

Las preocupaciones ambientales que el Grupo Enersis tiene en el ámbito de la distribución de electricidad, se pueden graficar de acuerdo al siguiente esquema:



Este compromiso con su entorno, está basado en el control de variables ambientales que afectan las redes de distribución y particularmente a sus subestaciones. Es por este motivo que para disminuir estos efectos Chilectra realiza inversiones en distintos proyectos enfocados en mantener la buena relación con la comunidad y el medio ambiente.

### 1.1.2. Las subestaciones (SS/EE) y su relación con el entorno

Siguiendo en la misma línea, y de acuerdo con lo expuesto, se lleva a cabo los siguientes proyectos:

|                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mediciones de campos electromagnéticos y radio interferencia. | [PR1] [SO1] Al no existir un marco legal nacional que rija los campos magnéticos, eléctricos y de radio interferencia, es que Chilectra como una medida voluntaria, realizó en 2011 mediciones en las líneas de 110 kV Florida - Ochagavía, Chena - Cerro Navia, Cerro Navia - San Cristóbal, Cerro Navia - Renca, Chena - Lo Espejo y en las líneas de media tensión, 12 kV.                                                                                                                                                                                          |
| Equipo de vibraciones                                         | Durante 2011 se adquirió un acelerómetro para medir vibraciones que posiblemente puedan generarse en líneas y transformadores de poder.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Mediciones de ruido en SS/EE                                  | [PR1] [SO1] Los ruidos y las vibraciones están directamente relacionados entre sí, por lo cual se desarrolló el Plan de Mediciones y Vibraciones para el período comprendido entre los años 2011 y 2013, el que considera ambas.<br>Durante 2011, se realizó un monitoreo de los niveles de presión sonora (NPS) correspondientes a los puntos más sensibles y área de influencia de las siguientes subestaciones eléctricas de Chilectra: Altamirano; Andes; Bicentenario; Carrascal; El Manzano; Lampa; Las Acacias; Malloco; San Bernardo; San Joaquín y Pajaritos. |
| Pantallas acústicas en SS/EE                                  | [PR1] [SO1] [EN26] Con la finalidad de cumplir con la normativa vigente de emisiones de ruido generada por fuentes fijas, durante 2011 se implementó un Sistema de Mitigación de Ruido en subestación Pajaritos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Arborización y construcción de pantallas vegetales en SS/EE   | [EN26] Durante 2011 se construyeron pantallas vegetales en las subestaciones San Bernardo, Malloco, San José y Santa Elena.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Sistema de colectores de aceite                               | [EN26] Durante 2011 se realizó la puesta en servicio de un sistema colector de aceite en la subestación Los Almendros, quedando los bancos de transformador conectados a este sistema. Además, se desarrolló el proyecto de sistema colector de aceite de la subestación Santa Rosa Sur. Su construcción se ejecutará durante 2012.                                                                                                                                                                                                                                    |
| Instalación de agua potable y alcantarillado                  | Durante 2011 se conectó a la red pública el alcantarillado domiciliario de la subestación Las Acacias. Además, en el cuarto trimestre de ese año, se inició la construcción del alcantarillado de la subestación El Salto, estando programada la puesta en servicio para enero de 2012.                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Tratamiento de pasivos ambientales en subestaciones           | [EN26] Durante 2011 se identificaron y trataron pasivos ambientales en las siguientes subestaciones: Chena, Cerro Navia Pudahuel, Lo Espejo/Panamericana, Florida, Macul, Batuco, Cisterna, San Bernardo, Los Almendros, Santa Rosa Sur y Caleu.<br>Los pasivos retirados en 2011 se resumen básicamente en 454 m3 de áridos, escombros, madera y residuos vegetales, y además, 1800 kg de material ferrosos en desuso.                                                                                                                                                |
| Poda de árboles en MT/BT                                      | Durante 2011, y como parte del benchmarking a nivel Latam, se desarrollaron nuevos criterios y metodologías de ejecución de podas, lo que permitió conseguir eficiencias significativas tanto para Chilectra como también para sus contratistas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## 1.2. Preocupaciones ambientales en generación

La protección del medio ambiente es un criterio que el Grupo Enersis integra en su gestión a la hora de tomar decisiones. Ello implica que evalúa y gestiona los efectos en el entorno derivados de sus actividades, esforzándose por minimizarlos.

Por esta razón, que Endesa Chile, empresa generadora del Grupo Enersis, aplica su Política Ambiental<sup>1</sup> a todas las instancias de la compañía". De esta manera organiza de forma clara y precisa, y establece procedimientos que

impliquen un uso racional de los recursos naturales y que minimicen los residuos.

Siguiendo las políticas ambientales del Grupo, además de cumplir a cabalidad con la normativa ambiental vigente, Endesa Chile aplica medidas voluntarias que fortalecen su relación con la comunidad y con el entorno en que desarrolla sus actividades.

<sup>1</sup> Se encuentra disponible en [www.endesa.cl](http://www.endesa.cl)

## Metodología Unificada de Solución Técnica (MUST)

[EN26] MUST es un procedimiento creado en 2011 por la filial generadora de Enersis. Se emplea para planificar y llevar a cabo el servicio de ingeniería con el objetivo de “Diseñar Mitigando”. Fue elaborado con los siguientes propósitos:

- Contar con alternativas que combinen medidas de mitigación.
- Tener opciones que agreguen mayor valor al proyecto.
- Unificar los estándares mínimos exigidos por un proyecto en su etapa inicial de diseño.
- Incorporar todas las áreas involucradas en las definiciones de una iniciativa de esta índole (ambientales, sociales, técnicas, económicas, legales, y comunicacionales, entre otras.)

Para ello se precisan criterios que incluyen aspectos de generación y transmisión para las etapas de ingeniería de prefactibilidad y factibilidad.

Los casos que se destacan en este proyecto son los siguientes:

| Centrales         | Impactos generales evitados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C.H. Neltume      | Los impactos evitados debido a los ajustes al proyecto original son:<br>i) Al no afectar los niveles naturales del lago Pirehuevo, se respeta la biodiversidad en torno a dicho lago y no se afectan las actividades turísticas ribereñas.<br>ii) Al disminuir la influencia del proyecto en los niveles del lago Neltume, se disminuyen los efectos sobre la biodiversidad de su entorno, y sobre las actividades turísticas desarrolladas en dicho lago.<br>iii) Al disminuir las superficies requeridas tanto para las obras definitivas como temporales, se disminuyen los impactos de las obras en su entorno.<br>iv) Finalmente, el incremento del caudal ecológico no solo permite mantener la biota acuática, sino que además preservan los usos actuales del río Fuy. |
| C.H. Los Cóndores | Los ajustes realizados al proyecto, redundan en lo siguiente:<br>i) Efecto en la disminución considerable de la superficie a utilizar por las obras permanentes del proyecto, con el consecuente beneficio ambiental para el paisaje, el suelo, la vegetación y la fauna.<br>ii) En cuanto a los impactos poco significativos, disminuirán o se eliminarán aquellos asociados al traslado de ejemplares de cactáceas <i>Austrocactus philippii</i> , realizados para despejar los terrenos requeridos para la construcción de la antigua casa de máquinas y la tubería forzada de la central, ya que estas obras ahora son subterráneas.                                                                                                                                       |

## 2. Gestión del agua

El agua es uno de los recursos más abundantes, renovables y con alta calidad de energía útil existentes en el país. Actualmente, se utiliza en la mayoría de los países del mundo para producir electricidad en base a la energía hidroeléctrica, ya que tiene bajos costos operacionales y de mantenimiento. Además, su porcentaje de contaminación es casi nulo.

[EN8] [EN1] El consumo total de agua en operaciones de la compañía generadora en los últimos tres años, ha sido el siguiente:

| Consumo de agua                          | 2009  | 2010  | 2011  |
|------------------------------------------|-------|-------|-------|
| Consumo de agua (Dm <sup>3</sup> )       | 5.096 | 6.908 | 7.178 |
| Agua de refrigeración (Hm <sup>3</sup> ) | 886,7 | 490,3 | 583,9 |

Lo anterior, evidencia un aumento de casi un 4% en el consumo de agua (en Dm<sup>3</sup>) respecto al año anterior, mientras que el incremento en el uso de agua de refrigeración registró un alza de un 19,1% respecto al período anterior.

Chilectra muestra un consumo de agua más bien marginal, principalmente identificado al interior de las oficinas administrativas. Otros consumos se relacionan con el cuidado de áreas verdes y su utilización en labores de construcción.

Consumo de agua al interior de Chilectra

|                                   | 2009    | 2010   | 2011   |
|-----------------------------------|---------|--------|--------|
| Consumo de agua (m <sup>3</sup> ) | 125.547 | 90.043 | 74.295 |

Según el cuadro anterior, el consumo de agua en las instalaciones de Chilectra fue de 74.295 m<sup>3</sup>, registrando una disminución del 17,4% respecto al año anterior.

El consumo de agua al interior del edificio corporativo del Grupo Enersis y otros edificios aledaños se incrementó levemente respecto al año anterior, ya que tuvo un alza de un 0,3%.

| Consumo de agua                  | Unidad         | 2010    | 2011    |
|----------------------------------|----------------|---------|---------|
| Edificio Corporativo de Santiago | m <sup>3</sup> | 130.935 | 131.418 |

[EN9] Es importante señalar que durante el período reportado, ninguna de las operaciones de generación o de distribución del Grupo Enersis afectó fuentes de agua de manera significativa.





### 3. Consumo directo de energía

Las centrales termoeléctricas transforman la energía química de un combustible (gas natural, carbón o petróleo) en energía eléctrica. Endesa Chile, la filial generadora del Grupo Enersis, cuenta con diez centrales térmicas, incluyendo la central térmica Atacama (de su sociedad de control conjunto GasAtacama S.A.), las que emplean este tipo de fuentes de energía -gas natural, carbón y petróleo- como insumos para la generación de electricidad.

**[EN3] [EN1]** El consumo de materias primas en las instalaciones de Endesa Chile se indica en el siguiente cuadro:

| Tipo combustible | 2010 (GJ)           | 2011 (GJ)           |
|------------------|---------------------|---------------------|
| Carbón           | 12.380.001,4        | 18.665.478,0        |
| Gas Natural      | 46.500.610,4        | 51.485.214,6        |
| Fuel Oil         | 4.005,0             | 30.966,7            |
| Petróleo         | 8.231.989,9         | 2.682.378,4         |
| <b>Total</b>     | <b>67.116.606,8</b> | <b>72.864.037,9</b> |

El aumento en el consumo de combustible en 2011, de un 8,5% respecto al año anterior, se debe en gran parte al normal funcionamiento de la C.T. Bocamina. En 2010, ésta no operó durante nueve meses debido a las reparaciones necesarias por los daños ocasionados por el terremoto del 27 de febrero de 2010.

Endesa Chile –consecuente con su Política de Sostenibilidad– ha implementado medidas de Eficiencia Energética para optimizar al máximo sus consumos. Entre las iniciativas destacan la implementación de un sistema de gestión de energía bajo la Norma ISO 50.001:2011 para la central Quintero, la que comenzó a aplicarse en julio de 2011.

Por otro lado, en el caso de la filial distribuidora del Grupo Enersis, la principal fuente de energía empleada para las operaciones es la electricidad. Por ello, el uso de combustibles fósiles es marginal, y sólo aplica en el caso de las motosierras usadas para la poda de árboles. Durante 2011, Chilectra consumió 90 litros de diesel con este fin.

El consumo de materias primas al interior del edificio corporativo de Enersis y edificios aledaños, es el siguiente:

| Consumo de combustible | Unidad    | 2009           | 2010           | 2011           |
|------------------------|-----------|----------------|----------------|----------------|
| Gasoil (diesel)        | GJ        | 0,3            | 0,8            | 116,5          |
| Gas natural            | GJ        | 1.526,1        | 1.764,6        | 1.101,5        |
| Bencina                | GJ        | 335,9          | 377,3          | 694,3          |
| <b>Total</b>           | <b>GJ</b> | <b>1.862,3</b> | <b>2.142,8</b> | <b>1.912,3</b> |

Según la tabla anterior, el consumo de combustible al interior del edificio corporativo registró una disminución del 10,7%.

## 4. Consumo Indirecto de Energía

**[EN4]** Para asegurar el abastecimiento de la totalidad de los clientes en su zona de concesión, Chilectra, la empresa distribuidora del Grupo Enersis, compra energía a los principales generadores del país. Los contratos son de carácter comercial e independiente de la generación de energía por tipo de combustible.

Para realizar sus operaciones, Chilectra consume energía eléctrica en actividades como trabajos administrativos realizados en el edificio corporativo, en subestaciones de poder y en oficinas comerciales. En 2011, el detalle del consumo de electricidad por instalación fue el siguiente:

### Consumo de electricidad en instalaciones de Chilectra

|                          | Consumo de electricidad (GWh) |            |            | Consumo de energía (GJ) |               |               |
|--------------------------|-------------------------------|------------|------------|-------------------------|---------------|---------------|
|                          | 2009                          | 2010       | 2011       | 2009                    | 2010          | 2011          |
| Oficinas comerciales     | 0,9                           | 0,9        | 0,8        | 3.492                   | 3.492         | 3.204         |
| Oficinas administrativas | 2,1                           | 2,2        | 1,2        | 7.812                   | 8.208         | 4.428         |
| SS/EE *                  | 4,8                           | 4,6        | 4,5        | 17.316                  | 16.596        | 16.236        |
| <b>Total</b>             | <b>7,9</b>                    | <b>7,8</b> | <b>6,6</b> | <b>28.656</b>           | <b>28.296</b> | <b>23.868</b> |

En este período, el consumo de energía mediante electricidad ascendió a 23.868 GJ, lo cual significó una disminución de un 15,6% si se compara con el año anterior. Además, se observa una baja sostenida en el consumo de electricidad interno, lo que se explica por la implementación de las campañas de uso eficiente de recursos.

A su vez, Endesa Chile, también mide su consumo de electricidad en la producción de energía. Sin embargo, al ser una generadora, su consumo de electricidad no es significativo si se compara con su producción.

| Consumo de electricidad (GWh) | 2011         |
|-------------------------------|--------------|
| <b>Total</b>                  | <b>346,3</b> |

Por otro lado, es importante destacar el consumo de electricidad en el edificio corporativo y edificios aledaños, ya que se registró un aumento del 30,7% respecto del año anterior:

| Consumo de energía eléctrica     | Unidad | 2009     | 2010     | 2011     |
|----------------------------------|--------|----------|----------|----------|
| Edificio corporativo de Santiago | GJ     | 39.168,0 | 42.249,6 | 55.245,6 |

## 5. Gestión de Residuos

Tal como lo establece el Sistema de Gestión Ambiental certificado por la ISO 14.001, y conforme a la legislación ambiental vigente en el país, todos los residuos industriales peligrosos, no peligrosos e inertes producidos por las actividades del Grupo Enersis y sus filiales, son dispuestos en vertederos autorizados.

**[EN22]** A continuación se detalla la generación de residuos industriales sólidos por operación de las centrales de generación (en toneladas) de Endesa Chile:

|                        | Unidad de medida | 2009     | 2010    | 2011     |
|------------------------|------------------|----------|---------|----------|
| Residuos peligrosos    | t                | 586,5    | 423,2   | 215,5    |
| Residuos no peligrosos | t                | 2.141,0  | 1.165,4 | 1.369,5  |
| Residuos inertes       | t                | 90.684,7 | 49.808  | 83.252,4 |

Nota: Los residuos inertes corresponden a cenizas y escorias generadas en las centrales térmicas a carbón.

Las actividades de Chilectra que producen residuos sólidos están relacionadas con el rubro al que pertenece esta empresa: Poda de vegetación, mantención y construcción de subestaciones y también los producidos por accidentes ambientales que se deben a colisiones de terceros contra postes de la red eléctrica. La cantidad de residuos generados por esta compañía fueron:

| Peligrosos                      | Unidad de medida | 2009    | 2010             | 2011    |
|---------------------------------|------------------|---------|------------------|---------|
| Aceite                          | l                | 4.980   | 9.681            | 7.312   |
| Baterías                        | kg               | 6.300   | 11.140           | 4.772   |
| Elementos contaminados c/aceite | kg               | 114.240 | 2.800            | 4.802   |
| PCB                             | kg               | 0       | 0                | 0       |
| Pilas                           | kg               | 4.220   | 3.280            | 3.831   |
| Toners y cartuchos              | kg               | s/i     | 495 <sup>2</sup> | 48      |
| No peligrosos                   |                  |         |                  |         |
| Restos vegetales                | kg               | 273.100 | 342.200          | 189.951 |
| Escombros                       | t                | 27.626  | 3.236            | 26.836  |

En términos generales, las actividades de Chilectra no tienen una mayor complejidad en cuanto a la producción de desechos. Sin embargo, esta empresa filial del Grupo Enersis vela por que todos los responsables e intermediarios que manejen cualquier tipo de residuos cumplan con los procedimientos establecidos y con la legislación pertinente.

<sup>2</sup> Cantidad reportada en unidades.



## 5.1. Reutilización de materiales

**[EN2]** Desde hace algunos años la filial distribuidora del grupo Enersis, Chilectra, recupera los aceites retirados de los transformadores mediante un proceso de regeneración que les devuelve sus características físico-químicas y dieléctricas, lo que permite su reutilización en condiciones óptimas. Para 2011, el volumen de aceite reutilizado alcanzó los 100.700 litros, lo que significó una disminución del 9,5% respecto al año anterior.

## 5.2. Eliminación de PCB

**[EN24]** La filial generadora de Enersis, Endesa Chile, posee un Plan Estratégico de Eliminación de Bifenilos Policlorados<sup>3</sup> (PCB, por sus siglas en inglés), el que se aplica a todas sus centrales generadoras. Durante 2011, se eliminó PCB proveniente de dos transformadores y aceites usados en la C.H. Abanico, por un total de 6.060 kg. A su vez, Chilectra a partir de 1995, no posee PCB en sus instalaciones ni equipos.

## 6. Incidentes ambientales

**[EN23]** El Grupo Enersis y sus filiales registraron algunos incidentes ambientales a lo largo de 2011. En la central hidroeléctrica El Toro de Endesa Chile se produjo un derrame de 80 litros de aceite el 12 de noviembre, mientras que en Chilectra ocurrieron 17 incidentes ambientales en las líneas de distribución y subestaciones eléctricas, los cuales significaron el derrame de 590,1 litros de aceite dieléctrico.

Es importante destacar que los incidentes producidos en la filial de distribución del Grupo no se generan por la operación del sistema eléctrico en sí. Mayoritariamente son producto de intervención de terceros y están relacionados con los transformadores de la red eléctrica de Chilectra. Estos pueden ser objeto de vandalismo, robos o caer al suelo debido a choques contra los postes, derramando su contenido.

<sup>3</sup> Equipos contaminados con PCB son aquellos cuyas concentraciones de PCB son superiores a los 50 ppm.





### Comité de Medio Ambiente Generación Latinoamérica

En noviembre de 2011 se creó el Comité de Medio Ambiente Generación Latinoamérica, el cual está constituido por las empresas de generación eléctrica de la compañía a nivel regional.

El objetivo de esta iniciativa consiste en desarrollar actividades orientadas a homogeneizar las políticas y estrategias ambientales de la compañía en Latinoamérica.

Entre las funciones del Comité, que se reúne cada cuatro meses, está:

- Definir políticas, normas y procedimientos ambientales.
- Revisar el desempeño ambiental de las instalaciones generadoras en operación.
- Proyectar la gestión ambiental en el ámbito regional.

## 7. Otras Variables Ambientales

### 7.1. Emisiones atmosféricas

**[EN20]** El Grupo Enersis, a través de su filial generadora, mide desde hace nueve años las emisiones de las centrales termoeléctricas. Esta acción constituye uno de los principales objetivos del Sistema de Gestión Ambiental. Las emisiones atmosféricas de Endesa Chile son las siguientes:

| Emisiones atmosféricas | Peso (ton)   |              |           |
|------------------------|--------------|--------------|-----------|
|                        | 2009         | 2010         | 2011      |
| NOx                    | 10.069,30    | 6.570,60     | 6.928,21  |
| SO <sub>2</sub>        | 10.781,60    | 7.359,50     | 9.853,06  |
| Material particulado   | 1.367,10     | 1.320,90     | 1.578,67  |
| CO <sub>2</sub>        | 5.457.900,00 | 4.027.876,84 | 4.598.625 |

Por otra parte, Chilectra, la filial de distribución de Enersis, no genera emisiones atmosféricas significativas.

### 7.2. Inversiones y gastos ambientales

**[EN30]** Las inversiones ambientales realizadas al interior de Enersis correspondieron principalmente a proyectos relacionados con la gestión de emisiones atmosféricas por parte de su filial de generación, y a redes de media y baja tensión protegidas y alcantarillado en subestaciones al interior de Chilectra.

Por otra parte, los gastos ambientales se produjeron principalmente debido a podas de árboles y disposición de residuos sólidos peligrosos en Chilectra, así como a actividades de protección ambiental realizadas por terceros en Endesa Chile.

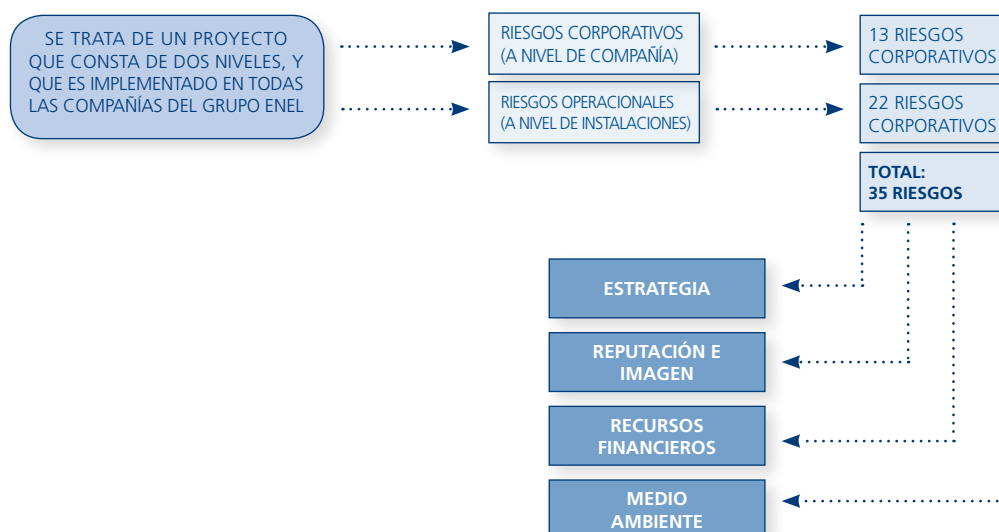
|                         | Endesa Chile<br>(US\$) <sup>4</sup> | Chilectra (\$) |
|-------------------------|-------------------------------------|----------------|
| Gastos ambientales      | 4.381.045                           | 1.103.000.000  |
| Inversiones ambientales | 2.648.541                           | 578.000.000    |

<sup>4</sup> Tipo de cambio al cierre de 31 de diciembre de 2011: \$519,39

## 8. Gestión de Riesgos Ambientales [4.11]

### 8.1 Proyecto autoevaluación de riesgos ambientales

Esquema de funcionamiento



Este proyecto, que permite controlar y monitorear los riesgos ambientales de todas las empresas del Grupo Enersis, se ha implementado en todas las compañías del Grupo Enel a nivel mundial.

Además de los niveles de riesgo, cada uno de los niveles definió además otras 35 categorías de riesgo:

- 1) Riesgos corporativos (a nivel de compañía): 13 categorías de riesgos.
- 2) Riesgos operacionales (a nivel de instalaciones): 22 categorías de riesgos.

Cada uno de los 35 riesgos se evalúa en cuatro ámbitos:

- a) Estrategia.
- b) Reputación e imagen.
- c) Recursos financieros.
- d) Medio ambiente.

#### Metodología

La metodología establece las definiciones y los criterios para autoevaluar los riesgos. Ésta se aplica en conjunto con una consultora externa, la que asume la responsabilidad de evaluar y analizar el riesgo en base a su experiencia y conocimientos. Cabe destacar que durante 2010 y 2011 se aplicaron evaluaciones en temas de riesgos en veinte instalaciones.

El proyecto se inició en 2011 y estará en la etapa de medición de riesgos en Latinoamérica hasta fines de 2013. En 2012 se iniciará el diseño de los planes de acción con algunos de los resultados de las mediciones. Se trabajará fundamentalmente en mejorar los niveles de riesgo de aquellas categorías que, según la metodología, así lo precisen.



#### GESTIÓN Y CONTROL DE RIESGOS AMBIENTALES

**METODOLOGÍA (CATEGORÍAS NO OPERACIONALES)**  
SE MIDEN ASPECTOS A NIVEL CORPORATIVO: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS, CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA, SEGUIMIENTO DE LA NORMATIVA E INSTITUCIONALIDAD.

**METODOLOGÍA (CATEGORÍAS OPERACIONALES)**  
MIDE ASPECTOS ESPECÍFICOS DE LA PLANTA COMO EMISIONES ATMOSFÉRICAS, CALIDAD DEL AGUA, CALIDAD DEL AIRE.

- Como primer resultado se obtiene un “riesgo inherente” que es aquel que surge en base a los factores de “impacto” y “probabilidad” en el caso de que no existan los controles que disponen las empresas o instalaciones para mitigarlo.
- En segundo término, se llega al “riesgo residual” que es aquel que depende del nivel de control que tenga la categoría de riesgo evaluada. Es decir, mientras mayor sea éste, menor será el riesgo residual en relación con el riesgo inherente.

## 9. Gestión de la Biodiversidad

Conservar la biodiversidad de los terrenos naturales en los que desarrolla faenas, forma parte del compromiso ambiental del Grupo Enersis.

Por este motivo, Endesa Chile asume esta tarea a partir de programas y acciones orientadas tanto al cuidado del entorno como también a la investigación. Por otro lado, cabe destacar que la filial distribuidora del Grupo, actúa como concesionaria en la mayoría de las comunas de la Región Metropolitana, donde no existen áreas con alto valor de biodiversidad debido a la gran densidad de población existente.

### 9.1. Programa de Conservación de la Biodiversidad

**[EN14]** Enersis desarrolla este programa a través de su filial Endesa Chile, el que tiene los siguientes objetivos:

- Conocer las características ecológicas de los terrenos naturales de propiedad del Grupo en Sudamérica y en sus áreas de influencia; estudiar la vegetación y la fauna nativa, como también los ecosistemas representados en estos terrenos.
- Establecer el valor ecológico y el estado de conservación de los terrenos naturales de Endesa Chile y sus áreas de influencia. También la biodiversidad asociada a ellos como sitios con biodiversidad relevante a nivel nacional o regional, y efectuar acciones concretas para su conservación a futuro.
- Determinar los adecuados usos sostenibles (ambiental, social y económico) en el marco de la Política de Sostenibilidad del Grupo, y que puedan darse a las áreas con clara vocación de conservación y fomento de la biodiversidad. Al mismo tiempo, deben ser compatibles con los intereses y voluntades de la empresa.

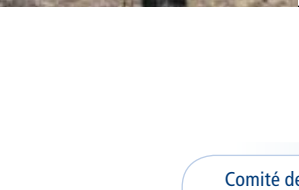


- Colaborar en proyectos emblemáticos centrados en la conservación de la biodiversidad, que aporten valor y rentabilidad.
- Fomentar la investigación de especies animales o vegetales con problemas de conservación y de los ecosistemas que los cobijan dentro de los terrenos naturales de la sociedad.
- Definir, desarrollar y promover las acciones necesarias en este ámbito, con el fin de que Endesa Chile sea capaz de rentabilizarlas y ponerlas en valor.

### [EN15] Protección de la Flora y Fauna

Para proteger las diversas especies de flora y fauna chilena que se encuentran en los predios donde operan las empresas del Grupo, se controla el acceso de personas para evitar la caza ilegal y cuidar su hábitat natural.

Se protege especialmente a las siguientes especies amenazadas y/o en peligro extinción:

| Hábitats                                                                                                                                                                        | Instalaciones         | Especies afectadas                                         | Riesgo de extinción     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  Bosque caducifolio templado andino (Nothofagus pumilio y Azara alpina)                         | C.H. El Toro          | Huemul ( <i>Hippocamelus bisulcus</i> )                    | En peligro de extinción |
|  Bosque caducifolio mediterráneo andino (Nothofagus glauca y Nothofagus obliqua)               | C.H. Pehuenche        | Loro trichahue ( <i>Cyanoliseus patagonus</i> )            | Vulnerable              |
|  Bosque caducifolio templado andino (Nothofagus alpina y Dasyphyllum diacanthoides)            | CC.HH. Pangue y Ralco | Tollo de agua dulce ( <i>Diplomystes nahuelbutaensis</i> ) | En peligro de extinción |
| Bosque caducifolio templado andino (Nothofagus alpina y Dasyphyllum diacanthoides)                                                                                              | CC.HH. Pangue y Ralco | Carmelita de Concepción ( <i>Percilia irwini</i> )         | En peligro de extinción |
| Bosque caducifolio templado andino (Nothofagus alpina y Dasyphyllum diacanthoides)                                                                                              | C.H. Pangue           | Bagrecito ( <i>Trichomycterus chiltoni</i> )               | En peligro de extinción |
| Bosque caducifolio templado andino (Nothofagus alpina y Dasyphyllum diacanthoides)                                                                                              | C.H. Pangue           | Bagrecito ( <i>Bullockia maldonadoi</i> )                  | En peligro de extinción |
|  Matorral desértico mediterráneo costero (Gypothamnium pinifolium y Heliotropium pycnophyllum) | C.T. Taltal           | Cactus ( <i>Eulychnia iquiquensis</i> )                    | Vulnerable              |
| Matorral desértico mediterráneo costero (Bahia ambrosioides y Puya chilensis)                                                                                                   | P.E. Canela           | Cactus ( <i>Eulychnia castanea</i> )                       | En peligro de extinción |
| Matorral desértico mediterráneo costero (Bahia ambrosioides y Puya chilensis)                                                                                                   | P.E. Canela           | Carica ( <i>Carica chilensis</i> )                         | En peligro de extinción |
| Matorral desértico mediterráneo costero (Bahia ambrosioides y Puya chilensis)                                                                                                   | P.E. Canela           | Calydorea ( <i>Calydorea xiphioides</i> )                  | Vulnerable y rara       |

#### Comité de Biodiversidad

Fue constituido en septiembre de 2009 para América Latina. La secretaria fue asignada a Endesa Chile. En la ocasión, por primera vez se fijaron acuerdos en un acta.

#### Comisión Permanente en Biodiversidad

En diciembre de 2011, el Comité pasó a llamarse de esta forma. Esta modificación permitirá elevar el nivel del concepto de biodiversidad en Endesa Chile.

#### Proteger nueve predios

(17.089 hectáreas) fue parte de las actividades de Endesa Chile. Esta acción implicó el control de acceso de las personas para evitar la caza clandestina y proteger las especies animales y vegetales.

#### En las Centrales

Hidráulicas del Sur se elaboró la Ficha de Fauna N°2 sobre el traro o carancho (Caracara Plancus), ave depredadora que habita dichas instalaciones. También se colocaron letreros identificando especies arbóreas nativas en un sendero ubicado en estas infraestructuras.

## 9.2. La Fundación San Ignacio del Huinay

San Ignacio del Huinay se ubica en las costas de la localidad de Huinay, en la Provincia Biogeográfica Magallánica, en la comuna de Hualaihué. Abarca 34 mil hectáreas y un centro científico que opera desde el año 2002, el cual se encarga de investigar, defender y preservar el patrimonio biogeográfico de la región y, en particular, de la localidad de Huinay.

El objetivo de esta organización es apoyar a la comunidad científica, al público general, a instituciones gubernamentales y no gubernamentales en su búsqueda de información sobre la biodiversidad terrestre y marina, y las condiciones abióticas en la Patagonia chilena.



**Principales logros de esta fundación:**

Se han realizado 10 expediciones.  
Se recolectaron 3.500 organismos.  
Se han investigado 67 sitios o zonas.

- ✓ Todos los resultados de los proyectos de investigación que se ejecutan en el centro científico de Huinay se traducen en publicaciones científicas, en revistas con peer-review e ISI (hasta ahora 65).
- ✓ Desde el inicio de las operaciones del centro, se han desarrollado más de doce proyectos de investigación por año, publicándose un promedio anual de seis trabajos en diferentes revistas científicas de alto nivel. Todos los años, un promedio de treinta científicos de todo el mundo visitan las dependencias del centro para desarrollar diversas investigaciones.
- ✓ La Fundación ha editado una serie de documentos para crear conciencia respecto al cuidado de la biodiversidad.

**9.3. Otras acciones desplegadas****Central hidroeléctrica Ralco**

**[EU13]** Los proyectos 2011 no exigieron ningún tipo de compensación territorial en aquellos ecosistemas naturales donde el Grupo Enersis, a través de su filial generadora, Endesa Chile, está planificando una construcción.

Sin embargo, la licencia ambiental de la central hidroeléctrica Ralco de 1997, emitida por la CONAMA, exigió a Endesa Chile “la compensación por pérdida de formación vegetal, la alteración de los hábitats para fauna terrestre y del valor ambiental del territorio, se deberá realizar a través del establecimiento de una zona de protección ecológica o reserva biológica”.

Para cumplir con este requisito, la empresa realizó estudios de caracterización de la vegetación y la flora presentes en los predios con potencial seleccionados para establecer la reserva biológica. Los análisis ecosistémicos, florísticos y de vegetaciones concluyeron que el fundo Porvenir era el área más apta para compensar los impactos generados por la central hidroeléctrica Ralco. De esta manera, Endesa Chile adquirió y donó esta propiedad al fisco para crear la Reserva Nacional Altos de Pemehue, de 18.855,71 hectáreas.

Esta área brinda una diversidad de ambientes que conservan importantes y variados recursos, que se pueden enlazar positivamente con el desarrollo de las comunidades pehuenches cercanas. Ello, mediante el manejo sostenible y la protección de los recursos naturales.





### Central termoeléctrica San Isidro

[EN26] A contar del 23 de junio de 2011, la nueva normativa de emisiones de centrales termoeléctricas establece exigentes límites de emisión, para óxido de nitrógeno (NOx), dióxido de azufre (SO<sub>2</sub>) y material particulado (MP).

### Centrales hidráulicas del Biobío

[EN11] La Reserva Nacional Altos de Pemehue colinda con la ribera sur del embalse Pangue. El sitio donde está emplazada la reserva fue donado por Endesa Chile al fisco para la creación de una reserva biológica en compensación por la construcción de la central hidroeléctrica Ralco. Destaca la formación vegetal de bosque caducifolio andino del Biobío, donde se encuentran bosques y renovales de roble-raulí-coigüe, y la formación vegetal del bosque caducifolio alto-andino con araucaria.

## 10. Campañas e Iniciativas Ambientales

Realizar actividades que incentiven la protección del entorno es de suma importancia para el Grupo Enersis y sus empresas filiales, ya que así cumplen de manera íntegra con el compromiso con el medio ambiente.

### 10.1. Creando conciencia ambiental en generación

En este contexto, durante 2011 Endesa Chile realizó diferentes actividades que promueven, sensibilizan y crean conciencia sobre la importancia de la protección del medio ambiente. Con este mismo objetivo, se desarrollaron algunas medidas relacionadas con la formación interna y externa, y la colaboración con las autoridades, instituciones y asociaciones ciudadanas.

#### Principales actividades

| Publicación del libro "Introducción al Cálculo de Caudales Ecológicos, un Análisis de las Tendencias Actuales".                                                                                                                     | Publicación del "Informe Regional Anual de Medio Ambiente 2010".                                                                                                                                                                                    | Capacitaciones                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| En 2011, Endesa Chile dio a conocer aspectos generales de la metodología de cálculo del caudal ecológico. Además, presentó una revisión bibliográfica de las principales metodologías para estimar caudales ecológicos en el mundo. | Esta publicación consolida la gestión ambiental 2010 de las instalaciones presentes en Chile y en otros países de Sudamérica. Se publicó en la Intranet de la compañía y se puso a disposición del público general en el sitio web de Endesa Chile. | En las centrales de la compañía se realizaron permanentes capacitaciones sobre materias ambientales:                                           |
| Aquí también se publicó información sobre los principales indicadores ambientales, actualizados al 31 de diciembre de 2010.                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se dictaron 29 cursos con un total de 180 horas.</li> <li>• Participaron 152 trabajadores.</li> </ul> |





## 10.2. Ecochiletra

Para hacer su aporte al medio ambiente, la filial distribuidora del Grupo Enersis implementó Ecochiletra, un proyecto que realiza aportes a la comunidad y al medio ambiente a través del fomento del reciclaje y la creación de conciencia ambiental. Ecochiletra invita a los clientes de la Compañía a reciclar y obtener a cambio un descuento en la cuenta de energía eléctrica.

Ecochiletra integra y articula a todos los actores del reciclaje en su operación a través de procesos eficientes y tecnología de punta; recicladores de base, fundaciones de beneficencia (Coaniquem, Cenfa o Fundación San José), empresas de reciclaje, municipios y familias. Incorpora en su operación a la comunidad e incentiva el cuidado al medio ambiente.

Los clientes interesados en participar se inscriben y separan sus materiales reciclables para entregarlos a los recicladores de base autorizados o directamente al Centro Ecochiletra.

Los materiales reciclables que los clientes deben separar son botellas de Pet, latas de bebida de aluminio, papel, cartón y vidrio,

La operación de Ecochiletra requiere la coordinación y acción de múltiples actores que hacen posible la operación diaria y su escalabilidad. Existe un importante trabajo conjunto entre el Municipio, Chilectra, Recupac, operador del Centro Ecochiletra y las otras empresas de reciclaje.

Ecochiletra ha entregado más de \$ 4.000.000 en descuentos en la cuenta de energía y pago a recicladores. Los clientes que han obtenido mayor cantidad de descuentos han podido cancelar hasta el 60% del monto de su cuenta de energía eléctrica.

Cabe destacar que en 2012 comenzará la expansión del proyecto a nuevas comunas de la Región Metropolitana, sumando al menos cuatro comunas durante el primer semestre.



## 11. Reto: ERNC y Cambio Climático

Con el fin de relevar la temática del Calentamiento Global como parte importante de su Política de Sostenibilidad, el Grupo Enersis incorporó un reto adicional respecto de las Energías Renovables No Convencionales (ERNC) y del Cambio Climático. Las principales actividades en torno a este reto han girado en torno a la incorporación paulatina de las ERNC a su matriz de generación por parte de Endesa Chile, y la autogeneración a nivel domiciliario, de acuerdo a diversas iniciativas realizadas por Chilectra. Además, el Grupo Enersis apunta a que a todos sus grupos de interés también incorporen medidas para combatir contra el cambio climático.

**[EC2]** El Grupo Enersis considera los efectos del Cambio Climático como un tema prioritario de relevancia global, por lo que incluye este tipo de riesgos en sus procesos de toma de decisiones. En este contexto Endesa Chile para compensar los posibles daños de eventos como inundaciones, crecidas de caudales, temporales, sismos y otros, posee un programa de seguros, el cual considera recursos hasta por US\$500 millones.

### 11.1. Endesa Eco

Para cumplir con el compromiso con la sostenibilidad y, al mismo tiempo, responder a la demanda social del uso de tecnologías limpias, Endesa Chile se ha esforzado para impulsar el uso de las Energías Renovables No Convencionales.

Así, en 2005 creó Endesa Eco, una filial dedicada al desarrollo de proyectos de energía renovable, utilizando tecnologías limpias y con un mínimo impacto en el medio ambiente. Lo anterior se

ha visto reflejado en la construcción del parque eólico Canela (compuesto por la central eólica Canela y Canela II), como también de la minicentral hidroeléctrica Ojos de Agua.

### 11.2. Cuantificación de huella de carbono

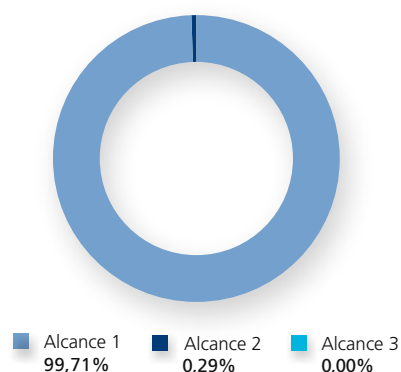
**[EN16] [EN17]**

Para medir la huella de carbono de sus instalaciones, la filial generadora del Grupo Enersis, ha utilizado los lineamientos establecidos por el Greenhouse Gas Protocol (GHG). En este ámbito, Endesa Chile ha desarrollado las siguientes actividades a los largo de los últimos tres años:

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2009 | Se desarrolló la metodología para el cálculo de la huella de carbono de las centrales hidroeléctricas de embalse y de las centrales termoeléctricas a carbón.                                                                                                                                                       |
| 2010 | Se desarrolló la metodología para el cálculo de la huella de carbono de las actividades y operaciones asociadas a las centrales termoeléctricas de ciclo abierto y ciclo combinado, y del edificio corporativo.                                                                                                     |
| 2011 | Se elaboró la metodología para el cálculo de la huella de carbono de las centrales hidroeléctricas de pasada, y se modificaron las metodologías de cálculo para las centrales termoeléctricas de ciclo simple o ciclo combinado y las centrales hidroeléctricas de embalse, incorporando nuevas fuentes de emisión. |

Al respecto, Endesa Chile ha generado emisiones de CO<sub>2</sub> de acuerdo a los siguientes porcentajes:

Huella de carbono de centrales de generación 2011







Por otro lado, el aporte de cada uno de los alcances en las operaciones de Chilectra en las emisiones totales de CO<sub>2</sub>, en porcentajes, de acuerdo a la metodología descrita anteriormente, es el siguiente:

|                       | ton CO <sub>2</sub> e |           |           |
|-----------------------|-----------------------|-----------|-----------|
|                       | Alcance 1             | Alcance 2 | Alcance 3 |
| % Emisiones Chilectra | 0,08%                 | 0,05%     | 99,87%    |

Cabe señalar que Chilectra no genera emisiones directas de CO<sub>2</sub> provenientes del consumo de combustibles fósiles que sean de propiedad o estén controladas por la organización. Sin embargo, se consideran en el Alcance 1 todas las emisiones de los vehículos utilizados para el transporte del personal de Chilectra y de los colaboradores que trabajan en nombre de la empresa. Estas emisiones se generan debido a actividades de inspección de trabajos, traslado de personal, construcción de subestaciones y líneas de alta tensión y mantenimiento de la red general.

El Grupo Enersis desarrolló una metodología para el cálculo de la huella de carbono de su edificio corporativo basada en los lineamientos establecidos por el Greenhouse Gas Protocol (GHG). Las mediciones de las oficinas corporativas abarcan al edificio ubicado en Santa Rosa 76 y los edificios aledaños donde trabaja personal de la compañía.

|                                  | ton CO <sub>2</sub> e |           |           |
|----------------------------------|-----------------------|-----------|-----------|
|                                  | Alcance 1             | Alcance 2 | Alcance 3 |
| % Emisiones                      |                       |           |           |
| Edificio Corporativo de Santiago | 5,73%                 | 56,94%    | 37,34%    |

Las emisiones de CO<sub>2</sub> al interior del edificio corporativo se cuantificaron en 9.944,96 toneladas de CO<sub>2</sub>e, lo cual significó un aumento del 27,3% respecto del año anterior.

### 11.3. Iniciativas para reducir la huella de carbono

El compromiso asumido por el Grupo Enersis para reducir sus emisiones de CO<sub>2</sub>, se ve reflejado tanto en proyectos como en iniciativas implementadas en sus filiales de generación y distribución.

**[EN18] Endesa Chile:** Los proyectos de Mecanismo de Desarrollo Limpio avanzaron en varias etapas del circuito ante la Junta Ejecutiva de la Oficina de Cambio Climático de las Naciones Unidas (UNFCCC, por sus siglas en inglés), teniendo los siguientes resultados:

| Proyecto                                      | C.E. Canela | C.E. Canela II | M.C.H.Ojos de Agua |
|-----------------------------------------------|-------------|----------------|--------------------|
| Emisiones evitadas (en ton CO <sub>2</sub> e) | 14.600      | 77.945         | 17.963             |

Nota: C.E: Central Eólica; M.C.H: Minicentral Hidráulica

**[EN5] Chilectra:** Continuó con el desarrollo de la campaña “El cambio climático es una realidad, enfrentémoslo”. A través de esta iniciativa se premió a las instalaciones que lograron la mayor eficiencia en los consumos de agua, electricidad y papel. La energía ahorrada a partir de esta iniciativa fue de 26.445 joules.

Compromiso con  
la salud, la  
seguridad y el  
desarrollo personal  
y profesional de los  
trabajadores











## Enfoque de gestión

**[DMA LA]** Una de las prioridades para el Grupo Enersis es velar por el bienestar de los trabajadores con el fin de que puedan cumplir con sus labores en las mejores condiciones. Este compromiso se concreta a través de las siguientes acciones:

- Fomentando el desarrollo personal y profesional.
- Tomando en consideración los principios de igualdad de oportunidades.
- Impulsando una cultura basada en la innovación, el compromiso y la excelencia, con los mejores indicadores de salud, seguridad, compromiso y gestión del talento.
- Velando por la salud y la seguridad.
- Brindando espacios para equilibrar la vida laboral con la familiar.



## Temas destacados



- Beneficios y prácticas que permiten que los empleados tengan un adecuado equilibrio entre su trabajo y la vida familiar.
- En materia de seguridad y salud laboral, disminución de los índices de frecuencia y gravedad del Grupo Enersis.
- Las exitosas negociaciones colectivas 2011.

## 1. Iniciativa corporativa: La gestión del cambio

Se trata de un proceso orientado a la gestión del cambio y la transformación cultural basada en cuatro ejes fundamentales:

1. La salud y seguridad laboral.
2. El desarrollo de las personas.
3. Las relaciones laborales y sindicales.
4. La eficiencia del personal.

### 1.1. La salud y seguridad laboral

Debido a la naturaleza de los trabajos que se realizan en el rubro eléctrico, los accidentes pueden llegar a tener consecuencias graves e incluso fatales. Por ello es de gran relevancia destacar que en todo el Grupo Enersis se lograron reducir los índices de frecuencia y de gravedad de accidentes del personal propio en 2011.

Estos positivos y significativos avances se deben a una mayor preocupación del Grupo en ámbitos tan importantes como la salud laboral y la implementación de una cultura de la seguridad en todas las instancias.

### 1.2. El desarrollo de las personas

El Grupo Enersis estableció una política de gestión de competencias y de identificación de talentos denominada "Gestión del Potencial". Hasta el 2010, este proceso apuntaba solo al nivel directivo, pero en 2011 se extendió a todos los niveles profesionales de la empresa, en pos de la retención de talentos y el desarrollo de las personas que trabajan en el Grupo.

Otra iniciativa desarrollada durante 2011 con el fin de potenciar el perfeccionamiento de las personas fue la certificación de competencias laborales a 361 contratistas de distribución en redes de media y baja tensión, así como también a personal de las subestaciones de alta tensión. En el acto de entrega de las certificaciones estuvo presente la Ministra del Trabajo, Evelyn Matthei.



De este modo, el Grupo Enersis se ha posicionado como pionero y líder del sector eléctrico en Chile en cuanto a la acreditación de competencias laborales para trabajos de gran especificidad (alta, baja y media tensión). Ello le permite brindar a los clientes residenciales e industriales un servicio de calidad y oportuno, basado en las competencias del personal propio y de los contratistas que trabajan con el Grupo.

Por otro lado, se desarrollaron dos diplomados en el Área de Formación Gerencial:

- “Preparación y Facilitación de Herramientas Gerenciales para el Personal Pre Directivo de la Compañía”, en conjunto con la Universidad de Los Andes.
- “Diploma en el Mercado Eléctrico” (en desarrollo) para futuros gerentes.

### 1.3. Las relaciones laborales y sindicales

Uno de los hitos más relevantes del 2011 consistió en el avance de las relaciones laborales, una situación que se refleja en la confianza que se ha generado entre la compañía y los 17 sindicatos que posee el Grupo Enersis.

Este ambiente positivo impulsó el exitoso cierre de siete negociaciones colectivas lo que representa un logro muy importante en la historia del Grupo.

En relación a las relaciones laborales, también cabe destacar que en 2011 el Grupo Enersis obtuvo el tercer lugar por poseer destacadas políticas de conciliación de la vida laboral y familiar. El reconocimiento fue entregado por la Fundación Chile Unido y Revista Ya de El Mercurio.

### 1.4. La eficiencia del personal

Manejar eficazmente los recursos humanos es una meta estratégica para el Grupo Enersis, especialmente considerando el objetivo de producir una transformación cultural y un proceso de gestión del cambio. Para ello, además de los respectivos gerentes preparados en los programas de desarrollo, cuenta con gestores que se han ido especializando en el manejo y la gestión de este ámbito, así como con liderazgos que se renuevan periódicamente.

## 2. Protección integral de las personas: Tolerancia Cero contra los Accidentes

**[LA7] [LA8]** La compañía destina importantes recursos para proteger la salud y mejorar las condiciones de trabajo. Por ello, permanentemente realiza actividades vinculadas a la protección integral de las personas, y fomenta una actitud de trabajo segura en las operaciones y procesos propios del rubro.

Sin embargo, a raíz de la connotación y relevancia que suelen tener los accidentes de los trabajadores en el sector eléctrico, se incrementó aún más este compromiso. Así, a nivel de Grupo Enersis, en 2011 se trabajó en el proyecto Tolerancia Cero Contra Accidentes, cuya meta es eliminar la existencia de incidentes vinculados a la labor.

Para 2012, el Grupo tiene contemplado continuar y profundizar esta iniciativa, pero con énfasis y estableciendo como desafío reducir a cero los accidentes relacionados con los riesgos eléctricos y las caídas de altura, dos incidentes que el Grupo ha catalogado como crítico para su negocio. En el mismo contexto, es importante recalcar la preocupación de la empresa por cada una de las personas que son parte de ella, tanto en relación a su integridad y seguridad física, como psicológica.

Es así como en los últimos años, la protección de la vida dejó de depender exclusivamente de la gestión del Área de Recursos Humanos, y pasó a ser una responsabilidad transversal. Actualmente, toda la organización es capacitada y sensibilizada con el fin de alcanzar los máximos estándares de seguridad en el trabajo. Además, y con la finalidad de que cada trabajador que se integra a la organización pueda aplicar medidas de prevención y autocuidado, se realizaron

modificaciones en los planes de inducción, incluyendo en estas prácticas a los trabajadores contratistas, con el objetivo que vayan adoptando estas condiciones y estándares como parte de sus labores cotidianas.

El Grupo Enersis creó una estructura interna transversal, atenta a la evolución del entorno y a la variación de los correspondientes peligros. Ella es la responsable de realizar intervenciones de naturaleza técnica y organizativa, mediante:

- La introducción de un sistema integrado de organización y de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.
- Un análisis permanente del riesgo y de los puntos críticos de los procesos, así como de los recursos a proteger.
- La adopción de las mejores tecnologías.
- El control y la actualización de las metodologías de trabajo.
- La organización de intervenciones formativas e informativas.

### Un gran avance en materia de accidentes

En el período reportado se registraron cero accidentes fatales en personal propio y disminuyó considerablemente la cantidad de accidentes laborales. Para velar por una mayor seguridad de los trabajadores, la compañía aumentó las inspecciones y observaciones en materia de seguridad, política que se reflejó en los resultados 2011:

- La cantidad de accidentes disminuyó de 176 en 2010 a 57 en 2011.
- Mientras que en 2010 hubo siete accidentes graves, en 2011 esta cifra bajó a cinco.
- En cuanto a la gravedad, se obtuvo una tasa global de 151 días perdidos por millón de horas/hombre trabajadas, un número inferior a la del período anterior.

| Desempeño en Seguridad y Absentismo Laboral |         | Tasa de absentismo |       |       | Tasa de días perdidos |       |      | Tasa de accidentes |      |      | N° de víctimas mortales |      |      |
|---------------------------------------------|---------|--------------------|-------|-------|-----------------------|-------|------|--------------------|------|------|-------------------------|------|------|
|                                             |         | 2009               | 2010  | 2011  | 2009                  | 2010  | 2011 | 2009               | 2010 | 2011 | 2009                    | 2010 | 2011 |
| Enersis S.A.                                | Hombres | 0,75%              | 0,83% | 0,46% | 0                     | 0     | 0    | 0                  | 0    | 0    | 0                       | 0    | 0    |
|                                             | Mujeres | 1,30%              | 1,00% | 0,49% |                       |       |      |                    |      |      |                         |      |      |
| Chilectra                                   | Hombres | 1,25%              | 1,27% | 0,70% | 0,097                 | 0,004 | 0    | 0,07               | 1,37 | 0    | 0                       | 0    | 0    |
|                                             | Mujeres | 1,00%              | 0,83% | 0,35% |                       |       |      |                    |      |      |                         |      |      |
| Endesa Chile                                | Hombres | 1,28%              | 1,23% | 0,89% | 0,026                 | 0,032 | 0    | 2,88               | 1,18 | 0    | 0                       | 0    | 0    |
|                                             | Mujeres | 0,48%              | 0,40% | 0,34% |                       |       |      |                    |      |      |                         |      |      |

**[LA9]** Para el Grupo Enersis resulta fundamental mejorar continuamente las condiciones de trabajo y proteger la salud de cada uno de sus trabajadores. Es por ello que desarrolla diferentes programas de salud y seguridad con especial énfasis en la identificación y control de riesgos, para lo cual dispone de certificaciones OHSAS 18.001 en las diferentes instalaciones.

Se trata de un compromiso permanente, que se ve reflejado en acciones como exámenes preventivos bianuales,

acondicionamiento físico para grupos de alto riesgo y programas de vacunación masiva anuales, entre otros.

No obstante, pese a todos los esfuerzos e iniciativas mencionadas anteriormente, es necesario informar que uno de los contratistas de Endesa Chile sufrió un accidente fatal (más información en capítulo VII Compromiso con el Desarrollo de las Sociedades en las que Opera).



### 3. Seguridad de los trabajadores y sus familias: La importancia de educar y prevenir

**[LA8]** El Grupo Enersis considera que la mejor prevención es la formación, por lo que apunta sus esfuerzos a la implementación de programas educativos e informativos para sus empleados y sus familias, en temas tales como el control de riesgos y/o enfermedades de diversa índole.

Los siguientes programas se llevaron a cabo durante el año y contaron con un 100% de participación:

- **Programa de reconocimientos médicos:**  
Evaluaciones pre-ocupacionales, evaluaciones ocupacionales de trabajadores propios y colaboradores; vigilancia médica por agentes específicos; evaluaciones periódicas.
- **Programa de inmunizaciones:**  
Vacunación contra gripe y hepatitis.
- **Programa de riesgo cardiovascular:**  
Acciones focalizadas en los factores de riesgos modificables como sobrepeso, tabaquismo y sedentarismo.
- **Programa de riesgo mujer sana:**  
Acciones dirigidas al diagnóstico precoz de enfermedades oncológicas en mujeres mayores de 40 años (evaluaciones anuales con papanicolau, mamografía eco-mamaria).
- **Programación de evaluación de riesgos en puestos de trabajo:**  
Intervención en crisis post-terremoto (once charlas en Santiago, siete en Coronel y dos en Los Ángeles). Riesgo psicosocial. Programa de protección de manos y riesgos asociados al uso de pantalla visualizadora de datos o trabajo en oficina.
- **Programa de difusión y educación preventiva:**  
Ciclos temáticos de interés de acuerdo a grupos etarios, al género y a las patologías emergentes.

#### 3.1. Comités

**[LA6]** El Comité de Seguridad y Salud del Grupo Enersis representa al 100% de los trabajadores. En un 50% está integrado por representantes de cada empresa que conforma el Grupo, y el 50% restante está constituido por representantes de los trabajadores.

Es importante destacar que en 2011, Enersis S.A. conformó un Comité Paritario, asumiendo de inmediato el aporte necesario para las tareas de prevención de eventuales riesgos en el quehacer diario de la empresa.

Lo anterior se suma a los seis Comités Paritarios existentes en Endesa Chile y en Chilectra, los cuales han continuado con sus planes de capacitación y simulacros para prevenir los riesgos en las actividades que se realizan.

| Comité paritario |            | 2009 | 2010 | 2011 |
|------------------|------------|------|------|------|
| Enersis S.A.     | Nº comité  | 0    | 0    | 1    |
|                  | Porcentaje | 0%   | 0%   | 100% |
| Chilectra        | Nº comité  | 6    | 6    | 6    |
|                  | Porcentaje | 100% | 100% | 100% |
| Endesa Chile     | Nº comité  | 6    | 6    | 6    |
|                  | Porcentaje | 100% | 100% | 100% |

Los comités trabajan de forma intensa durante el año reuniéndose en forma ordinaria una vez al mes, y extraordinaria en caso de que lo solicite un representante de los trabajadores y uno de la empresa.

**[HR6] [HR7]** En 2011, el Grupo Enersis revisó todas aquellas actividades con potencial riesgo de explotación infantil.

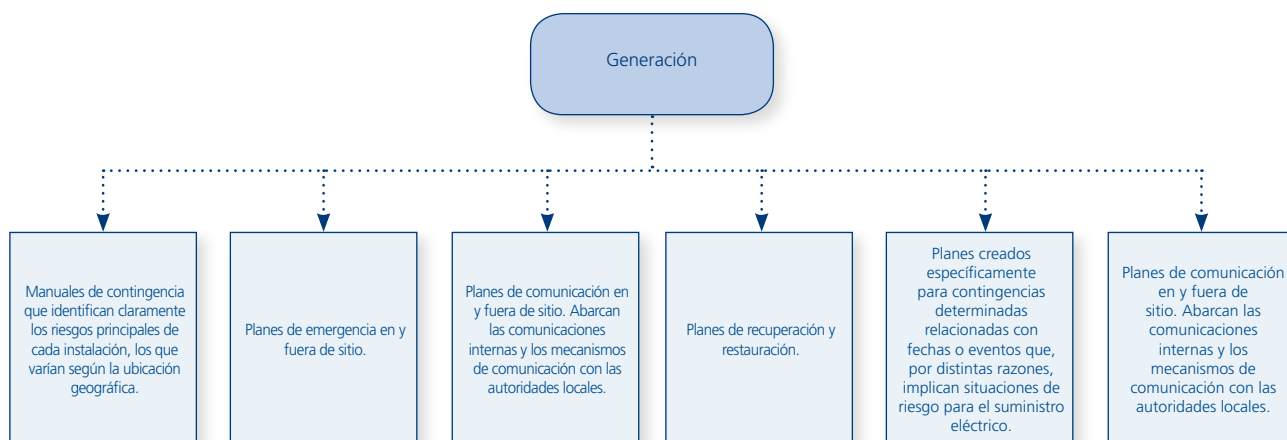
Ello es reforzado por el reglamento de Orden, Seguridad e Higiene, el que establece claramente la prohibición de contratar a menores de edad para las funciones del negocio y el rechazo a cualquier forma de trabajo forzoso. De forma adicional, en su Código Ético se encuentra definida la obligatoriedad de incluir cláusulas específicas en esta línea en el caso de proveedores provenientes de países "de riesgo" definidos por organizaciones reconocidas.

Además, el Grupo Enersis apoya los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, entre los cuales se encuentra la abolición del trabajo infantil.



### 3.2. Medidas de contingencia

**[EU21]** El control y monitoreo de eventuales los riesgos derivados de sus principales labores es una preocupación crucial para el Grupo Enersis. Con el objetivo de anticiparse a este tipo de situaciones, desarrolla una serie de acciones:



En distribución, los principales riesgos están relacionados con interrupciones en el suministro de energía y las variaciones de voltaje implícitas en el restablecimiento del servicio. Con estos antecedentes Chilectra estableció las siguientes acciones:

- Se destinan canales, redes y contratistas especialmente dedicados a estas tareas para asegurar la efectividad y rapidez de la operación.
- A las 24 horas de producido el evento, se realizan catastros en terreno para detectar y estudiar los daños, e implementar las acciones ad-hoc.
- Se designaron tres servicios técnicos auditores, quienes son los encargados de diagnosticar, reparar, retirar -si corresponde- y devolver el producto dañado por el cambio de voltaje (electrodomésticos, computadores y otros artefactos). Este servicio cuenta además con una garantía de seis meses.

## 4. Dotación y rotación: El reto de la paridad de género

**[LA1]** En 2011, el Grupo Enersis contaba con 2.111 trabajadores a lo largo de todo Chile. La cifra corresponde a la suma de las tres empresas que componen el Grupo Enersis: Enersis S.A (personas que trabajan a nivel corporativo), Endesa Chile (generación) y Chilectra (distribución). Esta cifra presentó un aumento en comparación con el año anterior: sin embargo, las 445 personas que se agregaron, se explican por su integración a Endesa Chile concretada en julio del año pasado.

El universo de trabajadores del Grupo Enersis está compuesto por 1.688 hombres y 423 mujeres. Es importante señalar que en todas las zonas, el sexo masculino supera al femenino en cantidad de trabajadores.

### Trabajadores por tipo de contrato y zonas

| Trabajadores por zona       |         | Enersis S.A. |            |            | Chilectra **** |            |            | Endesa Chile |            |              | Totales 2011     |                                 |                  |
|-----------------------------|---------|--------------|------------|------------|----------------|------------|------------|--------------|------------|--------------|------------------|---------------------------------|------------------|
|                             |         | 2009         | 2010       | 2011       | 2009           | 2010       | 2011       | 2009         | 2010       | 2011         | Totales por sexo | Porcentaje de hombres / mujeres | Totales por zona |
| Zona norte *                | Hombres | 0            | 0          | 0          | 0              | 0          | 0          | 130          | 131        | 128          | 128              | 95%                             | 135              |
|                             | Mujeres | 0            | 0          | 0          | 0              | 0          | 0          | 6            | 6          | 7            | 7                | 5%                              |                  |
| Zona central **             | Hombres | 198          | 200        | 209        | 589            | 554        | 573        | 185          | 189        | 534          | 1.316            | 77%                             | 1.718            |
|                             | Mujeres | 103          | 107        | 109        | 141            | 139        | 139        | 63           | 63         | 154          | 402              | 23%                             |                  |
| Zona sur ***                | Hombres | 0            | 0          | 0          | 0              | 0          | 0          | 212          | 213        | 244          | 244              | 95%                             | 258              |
|                             | Mujeres | 0            | 0          | 0          | 0              | 0          | 0          | 6            | 6          | 14           | 14               | 5%                              |                  |
| <b>Totales por compañía</b> |         | <b>301</b>   | <b>307</b> | <b>318</b> | <b>730</b>     | <b>693</b> | <b>712</b> | <b>602</b>   | <b>607</b> | <b>1.081</b> | <b>2.111</b>     | <b>100%</b>                     | <b>2.111</b>     |

\* La zona norte va desde la Región de Arica y Parinacota hasta la Región de Valparaíso.

\*\* La zona central abarca toda la Región Metropolitana.

\*\*\* La zona sur contempla desde la Región de O'Higgins hasta la Región de Magallanes.

\*\*\*\* Chilectra no cuenta con operaciones fuera de la Región Metropolitana

**[LA2]** En la tabla a continuación se puede ver que en 2011 la mayor tasa de rotación para las tres empresas que componen el Grupo Enersis, se registró para el grupo etario de 30 a 50 años. El desglose muestra que Endesa Chile presentó una tasa de rotación laboral de 6,30%, Chilectra de 5,52% y Enersis S.A. de 6,90%.

| Rotación laboral | Menor de 30 años |       |       | Entre 30 y 50 años |       |       | Sobre 50 años |       |       |
|------------------|------------------|-------|-------|--------------------|-------|-------|---------------|-------|-------|
|                  | 2009             | 2010  | 2011  | 2009               | 2010  | 2011  | 2009          | 2010  | 2011  |
| Endesa Chile     | 2,69%            | 1,08% | 2,56% | 2,36%              | 1,90% | 6,30% | 0,75%         | 1,58% | 1,49% |
| Chilectra        | 0,82%            | 1,01% | 1,31% | 2,74%              | 3,46% | 5,52% | 0,55%         | 1,59% | 1,60% |
| Enersis S.A.     | 1,70%            | 2,60% | 2,40% | 1,80%              | 4,00% | 6,90% | 0,50%         | 1,00% | 1,30% |

## 5. Potenciando la movilidad interna

Con la finalidad de promover el desarrollo profesional de sus trabajadores, el Grupo Enersis ha potenciado la movilidad interna, dando preferencia a los empleados de la compañía para postular a las vacantes laborales de la empresa. De este modo, en el transcurso del 2011, se efectuaron 544 movimientos internos como resultado de concursos y promociones al interior del Grupo.

### Jóvenes talentos

Este proyecto capta a los mejores estudiantes de la promoción y los invita a participar de un proceso de selección que escoge a los más destacados. Quienes resultan elegidos pueden aprovechar la oportunidad brindada por la empresa de desarrollar una carrera al interior de la compañía.



## 6. Grupos etarios más representativos

**[LA13]** Con respecto a la edad de las personas que integran el Grupo:

- La mayoría de los trabajadores tienen entre 30 y 50 años (1.335).
- 225 personas pertenecen al grupo etario menor a 30 años.
- 551 tienen más de 50 años.

| Trabajadores por Edad y Sexo |         | Menos de 30 |            |            | Entre 30 y 50 |            |              | Sobre 50   |            |            | Totales      | Porcentaje  | Totales Compañía |
|------------------------------|---------|-------------|------------|------------|---------------|------------|--------------|------------|------------|------------|--------------|-------------|------------------|
|                              |         | 2009        | 2010       | 2011       | 2009          | 2010       | 2011         | 2009       | 2010       | 2011       |              |             |                  |
| Enersis                      | Hombres | 18          | 21         | 21         | 145           | 143        | 144          | 35         | 38         | 44         | 209          | 65,72%      | 318              |
|                              | Mujeres | 19          | 17         | 14         | 69            | 72         | 79           | 15         | 18         | 16         | 109          | 34,28%      |                  |
| Chilectra                    | Hombres | 60          | 51         | 51         | 380           | 354        | 335          | 150        | 171        | 187        | 573          | 80,48%      | 712              |
|                              | Mujeres | 23          | 20         | 17         | 99            | 98         | 100          | 19         | 25         | 22         | 139          | 19,52%      |                  |
| Endesa Chile                 | Hombres | 63          | 57         | 94         | 277           | 287        | 539          | 185        | 188        | 273        | 906          | 83,81%      | 1.081            |
|                              | Mujeres | 17          | 11         | 28         | 50            | 56         | 138          | 8          | 8          | 9          | 175          | 16,19%      |                  |
| <b>Totales por Edad</b>      |         | <b>202</b>  | <b>173</b> | <b>223</b> | <b>1.019</b>  | <b>994</b> | <b>1.318</b> | <b>412</b> | <b>440</b> | <b>543</b> | <b>2.111</b> | <b>100%</b> | <b>2.111</b>     |

| Grupo Enersis 2011 | Sexo    | Menos de 30 | Entre 30 y 50 | Sobre 50   | Total        | %           |
|--------------------|---------|-------------|---------------|------------|--------------|-------------|
| Trabajadores       | Hombres | 168         | 1.025         | 504        | 1.697        | 80,4%       |
|                    | Mujeres | 57          | 310           | 47         | 414          | 19,6%       |
| <b>Totales</b>     |         | <b>225</b>  | <b>1.335</b>  | <b>551</b> | <b>2.111</b> | <b>100%</b> |

Por otro lado, las empresas que componen el Grupo asumieron el desafío de proporcionar puestos de trabajo para integrar personas con discapacidad. Producto de lo anterior, en 2011 se potenció el proyecto “Entrada”, producto del cual se incorporaron doce personas con discapacidad para desarrollar su práctica profesional.

## 7. Alta dirección multinacional

**[EC7]** El Grupo Enersis, al igual que sus dos principales filiales - Endesa Chile y Chilectra - forma parte a través de la matriz Endesa S.A. del Grupo Enel, una empresa de nacionalidad italiana con presencia en más de veinte países. Éste fomenta la movilidad de todos sus empleados, ya que considera que se trata de un importante aporte que marca la diferencia con otras compañías. Cabe destacar que el Grupo Enel es líder en los sectores en los que está presente.

La nacionalidad de los 79 altos ejecutivos que se desempeñan en el Grupo Enersis se desglosa de la siguiente manera.

| Cuenta de personal<br>Grupo | Nacionalidad |            |          |          |          | Total general |
|-----------------------------|--------------|------------|----------|----------|----------|---------------|
|                             | Chilena      | Colombiana | Española | Italiana | Peruana  |               |
| Chilectra                   | 22           |            | 1        |          | 1        | 24            |
| Endesa                      | 24           |            | 3        |          |          | 27            |
| Enersis                     | 22           | 2          | 3        | 1        |          | 28            |
| <b>Total general</b>        | <b>68</b>    | <b>2</b>   | <b>7</b> | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>79</b>     |

## 8. Remuneraciones

**[LA14]** Con respecto al sueldo percibido por los trabajadores del Grupo Enersis, se puede apreciar que las mujeres reciben una remuneración promedio superior a la de los hombres.

Relación salario base y remuneración promedio de los hombres respecto al de las mujeres

|              |                   | Salario base * |      |      | Remuneración ** |      |      |
|--------------|-------------------|----------------|------|------|-----------------|------|------|
|              |                   | 2009           | 2010 | 2011 | 2009            | 2010 | 2011 |
| Enersis S.A. | Hombres / Mujeres | 1,34           | 1,34 | 1,12 | 1,27            | 0,87 | 0,97 |
| Chilectra    | Hombres / Mujeres | 0,84           | 0,84 | 0,86 | 0,70            | 0,84 | 0,88 |
| Endesa Chile | Hombres / Mujeres | 0,87           | 0,87 | 0,72 | 0,77            | 0,43 | 0,81 |

\* Remuneración pagada a un empleado por realizar sus obligaciones, sin incluir cualquier remuneración adicional tal como antigüedad, horas extraordinarias, incentivos, pagas por beneficios o cualquier otra asignación (p. ej. ayuda a transporte). Solo se considera el sueldo base.

\*\* Salario base más importes adicionales como los basados en años de servicio, bonificaciones, incluido efectivo o valores como participaciones o acciones, prestaciones, horas extra, tiempo debido y cualquier complemento adicional (por ejemplo, transporte, manutención y cuidado infantil).

**[EC5]** La remuneración estándar promedio del Grupo Enersis corresponde a US\$1.486, monto que supera en más de tres veces al sueldo mínimo legal de Chile (US\$350).

| 2011                         |       |          |                              |       |          |                                                                              |       |          |             |
|------------------------------|-------|----------|------------------------------|-------|----------|------------------------------------------------------------------------------|-------|----------|-------------|
| Sueldo inicial estándar US\$ |       |          | Sueldo inicial por hora US\$ |       |          | Relación porcentual entre sueldo inicial estándar / sueldo mínimo local US\$ |       |          |             |
| Hombre                       | Mujer | Promedio | Hombre                       | Mujer | Promedio | Hombre                                                                       | Mujer | Promedio |             |
| Endesa Chile                 | 1.145 | 1.097    | 1.121                        | 6     | 6        | 6                                                                            | 227%  | 213%     | 220%        |
| Chilectra                    | 1.788 | 2.509    | 2.149                        | 10    | 14       | 12                                                                           | 410%  | 616%     | 513%        |
| Enersis S.A.                 | 1.251 | 1.128    | 1.189                        | 7     | 6        | 7                                                                            | 257%  | 222%     | 239%        |
| <b>Grupo Enersis</b>         | -     | -        | <b>1.486</b>                 | -     | -        | <b>8</b>                                                                     | -     | -        | <b>324%</b> |

Valores convertidos a dólar con el tipo de cambio al cierre 2011 (519,39 pesos por dólar).

## 9. Capacitación y desarrollo continuo

**[LA10]** Uno de los compromisos del Grupo Enersis consiste en procurar el desarrollo y la capacitación constante de los trabajadores. Ello, con el objetivo de mejorar y conservar el necesario nivel profesional para poder tener un buen desempeño profesional y contribuir al éxito de la empresa.

Como se puede observar, en 2011, y consecuente con el aumento de trabajadores, la cantidad de horas de formación también se incrementó, llegando a 132.813. Entre las categorías de empleo, destacó la de los profesionales, con un total de 57.193 horas de capacitación para los hombres, y 13.720 para las mujeres.

Sin embargo, a pesar del aumento, el promedio de horas impartidas por empleado tuvo una leve disminución. Así, mientras que en 2010 esta cifra alcanzaba las 66,2 horas por trabajador, en 2011, el resultado fue de 58,2 horas por empleado.

| Trabajadores por categoría de empleo |         | Horas de formación |               |                | Promedio horas por empleado |             |             | Totales y porcentajes                |             |
|--------------------------------------|---------|--------------------|---------------|----------------|-----------------------------|-------------|-------------|--------------------------------------|-------------|
|                                      |         | 2009               | 2010          | 2011           | 2009                        | 2010        | 2011        | Total horas formación por cargo 2011 | %           |
| Directivos                           | Hombres | 5.528              | 2.304         | 2.648          | 71,8                        | 29,9        | 35,8        | <b>2.982</b>                         | 2%          |
|                                      | Mujeres | 235                | 224           | 334            | 117,5                       | 44,8        | 66,8        |                                      |             |
| Mandos medios                        | Hombres | 7.173              | 17.194        | 16.909         | 28,7                        | 73,5        | 55,1        | <b>18.365</b>                        | 14%         |
|                                      | Mujeres | 1.110              | 2.906         | 1.456          | 37,0                        | 111,8       | 39,4        |                                      |             |
| Profesionales                        | Hombres | 38.484             | 36.031        | 57.193         | 72,1                        | 65,6        | 72,9        | <b>70.913</b>                        | 53%         |
|                                      | Mujeres | 9.657              | 9.251         | 13.720         | 64,4                        | 57,1        | 61,3        |                                      |             |
| Técnicos                             | Hombres | 17.350             | 15.419        | 22.919         | 60,5                        | 54,3        | 51,9        | <b>23.684</b>                        | 18%         |
|                                      | Mujeres | 1.238              | 673           | 765            | 206,3                       | 134,6       | 20,7        |                                      |             |
| Administrativos                      | Hombres | 6.273              | 8.707         | 11.756         | 38,0                        | 52,5        | 132,1       | <b>16.869</b>                        | 13%         |
|                                      | Mujeres | 4.549              | 4.768         | 5.113          | 34,7                        | 37,5        | 46,1        |                                      |             |
| Total y promedio por género          | Hombres | 74.808             | 79.655        | 111.425        | 54,2                        | 55,2        | 69,5        | <b>132.813</b>                       | 0%          |
|                                      | Mujeres | 16.788             | 17.822        | 21.388         | 92,0                        | 77,2        | 46,8        |                                      |             |
| <b>Totales y promedio por año</b>    |         | <b>91.596</b>      | <b>97.477</b> | <b>132.813</b> | <b>73,1</b>                 | <b>66,2</b> | <b>58,2</b> | <b>321.886</b>                       | <b>100%</b> |



## 9.1. Fomento del desarrollo laboral

**[LA11]** La formación es una preocupación constante, por lo que durante el período reportado se siguió apoyando al personal a través de distintos programas y especializaciones.

| Programa             | Financiación para formación o educación externa                                                  |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Carreras de pregrado | 65 inscripciones, equivalentes a 37.681 horas. La ayuda fluctúa entre 50 y 100% del costo total. |
| Diplomados           | 121 inscripciones, equivalentes a 9.244 horas. La ayuda abarca el 100% del costo total.          |
| Magíster             | 11 inscripciones, equivalentes a 2.994 horas. La ayuda abarca el 75% del costo total.            |

| Programa               | Cursos de formación internos                      |
|------------------------|---------------------------------------------------|
| Cursos de capacitación | 5.391 inscripciones, equivalentes a 85.997 horas. |
| Seminarios             | 74 inscripciones, equivalentes a 253 horas.       |

## 9.2. Evaluaciones

**[LA12]** Para el Grupo Enersis resulta fundamental medir el desempeño de sus trabajadores, por lo que en 2011 –al igual en los años anteriores– se evaluó el 100% del universo de los empleados.

| Empleados con evaluaciones |         | 2009        | 2010        | 2011         |
|----------------------------|---------|-------------|-------------|--------------|
| Nº empleados               | Hombres | 1.313       | 1.310       | 1.697        |
|                            | Mujeres | 319         | 325         | 414          |
| <b>Total</b>               |         | <b>1632</b> | <b>1635</b> | <b>2.111</b> |
| % empleados                | Hombres | 80,5%       | 80,1%       | 80,4%        |
|                            | Mujeres | 19,5%       | 19,9%       | 19,6%        |
| <b>Total</b>               |         | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b>  |

### Hitos 2011

- Presentación de la Ministra del Trabajo sobre las competencias laborales ante un público compuesto por 361 contratistas de distribución en redes de media y baja tensión, y el personal de las subestaciones de alta tensión.
- Acreditación del Grupo Enersis en todas las competencias laborales para trabajos que tienen una especificidad muy grande, como las labores propias de alta, baja y media tensión. Esto posiciona al Grupo como pionero y líder del sector eléctrico en acreditación, y permite ofrecer un servicio de calidad y oportuno a los clientes residenciales e industriales.
- Certificación de cuatro operadores hidráulico, la que se suma a la de ocho ayudantes de operación de centrales térmicas convencionales ocurrida durante 2010. Con la ayuda de Fundación Chile, se inició el levantamiento de los perfiles de competencias necesarias para el personal a cargo del mantenimiento hidráulico y térmico.





## 10. El desafío de la gestión del talento

**[EU14]** Uno de los desafíos de la empresa moderna es retener, desarrollar y renovar los talentos de sus trabajadores. Para cumplir con este cometido, el Grupo Enersis ha desarrollado una serie de importantes iniciativas:

### Programas

#### Inducción para trabajadores nuevos

Se imparte mediante la metodología Blended, que incluye cursos en la plataforma e-learning en el Campus Latam del Grupo. Se complementa con charlas y visitas guiadas en terreno.

Se trata de un espacio virtual para el aprendizaje que permite sistematizar el conocimiento y realizar la formación y desarrollo de las competencias claves a través de cursos en la modalidad e-learning, contruidos a partir de mallas curriculares de competencias técnicas. También logra capturar el conocimiento propio del negocio.

#### Becas de estudio para trabajadores

La compañía presta apoyo para:

- Regularizar los estudios inconclusos.
- Realizar estudios de pregrado, pos-títulos, postgrados, diplomados entre otros.
- Realizar estudios universitarios.

#### Certificación de Competencias Fundación Chile Unido

Busca definir estándares técnicos para luego comprobar si éstos son cumplidos por el personal de algunos cargos críticos. La meta es lograr la certificación de las competencias laborales de los operadores y del personal de mantenimiento de las instalaciones de generación.

Cabe destacar que en 2011 se consolidó el proceso de certificación de competencias a cargo del Centro Tecnológico de Formación (CTF).

#### Programa de Intercambio Internacional (PDI)

Los empleados tienen la posibilidad de participar de un programa de intercambio para trabajar en los diversos países de Latinoamérica y Europa donde está presente el Grupo.

#### Participación en ferias laborales de las Universidades Católica, Técnica Federico Santa María y Chile

Charlas para atraer a jóvenes profesionales y acciones de retención para colectivos estratégicos.

### Innovación de programas

#### Gestión de potencial

Mapeo de los cargos críticos para poder definir potenciales sucesores o reemplazantes, en un principio orientado sólo a nivel directivo y actualmente ampliado a los niveles profesionales de todo el Grupo Enersis.

#### Preparación y Facilitación de Herramientas Gerenciales para el Personal Pre Directivo de la Compañía

Implementada en conjunto con la Universidad de Los Andes para la gerencia media para entregarles herramientas gerenciales en un rubro complejo y desafiante.

#### Diplomado del Mercado Eléctrico

Desarrollado para actualizar y preparar a los trabajadores de la compañía con énfasis en temas regulatorios, los que son transversales a los temas de generación y distribución.

#### Programa Brechas

Creado para homologar las competencias técnicas – “cerrar brechas” – del personal que maneja las redes de alta, media y baja tensión en distribución.

#### Diplomado Visión del Negocio

Se impartió por primera vez en 2011 para que todos los profesionales de la compañía – con especial énfasis en las jefaturas – adquieran una visión acabada del negocio. El éxito de este diplomado fue tal, que pasó a integrar el programa formativo para los empleados del Grupo.



## 11. Bienestar y beneficios: Una preocupación necesaria

**[LA3]** El bienestar de los trabajadores es imprescindible para obtener un mejor clima laboral, generar más rentabilidad y mayor productividad. Por ello, la compañía cuenta con una serie de beneficios que se enfocan en la conciliación de la vida laboral y familiar; la salud, el apoyo económico y educacional.

### Prevención en salud:

- ✓ Seguro complementario salud.
- ✓ Seguro catastrófico de salud.
- ✓ Seguro dental.
- ✓ Aporte tratamientos dentales.

### Becas y prestaciones para estudios:

- ✓ Ayuda financiera para la escolaridad de hijos.
- ✓ Becas estudios superiores.
- ✓ Reembolso preuniversitario.
- ✓ Premio a la excelencia académica.
- ✓ Escuelas de verano U. Chile.
- ✓ Bono por hijo estudiante
- ✓ Bono por estudios especiales.

### Permisos y bonificaciones por:

- ✓ Beneficio sala cuna.
- ✓ Beneficio jardín infantil.
- ✓ Asignación por nacimiento.
- ✓ Asignación matrimonio.
- ✓ Asignación compra primera vivienda.

### Extensión y desarrollo familiar:

- ✓ Programa recreativo de invierno y verano para hijos.
- ✓ Conociendo el trabajo de los padres.
- ✓ Fiesta de cumpleaños para hijos.
- ✓ Fiesta de Navidad familiar.
- ✓ Celebración del cumpleaños en familia.
- ✓ Escuela para padres.
- ✓ Programa extensión, deporte y cultura, biblioteca, instalaciones deportivas gimnasio San Isidro y estadio.

### Servicios de apoyo:

- ✓ Préstamos bienestar.
- ✓ Préstamo escolar.
- ✓ Préstamos estudios superiores.
- ✓ Ayuda especial por muerte.
- ✓ Cuota mortuoria.
- ✓ Vestuario corporativo.

## 12. Para aprovechar los derechos de la jubilación

**[EC3] [EU15]** Anualmente, el Grupo Enersis proyecta la jubilación para aquellos trabajadores que están a cinco o diez años del retiro profesional para que puedan optar a los beneficios correspondientes.

En 2011 se identificó a 217 personas que tendrán derecho a jubilación en cinco años, un número que creció en comparación con 2010. La mayor parte de este grupo se ubica en la categoría de profesionales.

| Jubilación proyectada  |                | Jubilados a 5 años |            |            | Jubilados a 10 |            |            |
|------------------------|----------------|--------------------|------------|------------|----------------|------------|------------|
|                        |                | 2009               | 2010       | 2011       | 2009           | 2010       | 2011       |
| <b>Directivos</b>      | Zona norte *   |                    |            |            |                |            |            |
|                        | Zona central** | 4                  | 7          | 9          | 12             | 12         | 18         |
|                        | Zona sur ***   |                    |            |            |                |            |            |
| <b>Mandos medios</b>   | Zona norte *   | 5                  | 5          | 2          | 6              | 6          | 2          |
|                        | Zona central** | 14                 | 20         | 29         | 38             | 35         | 52         |
|                        | Zona sur ***   | 5                  | 5          | 4          | 8              | 8          | 9          |
| <b>Profesionales</b>   | Zona norte *   | 4                  | 3          | 4          | 8              | 6          | 6          |
|                        | Zona central** | 32                 | 35         | 69         | 62             | 71         | 110        |
|                        | Zona sur ***   | 4                  | 4          | 10         | 10             | 8          | 15         |
| <b>Técnicos</b>        | Zona norte *   | 4                  | 3          | 7          | 8              | 7          | 10         |
|                        | Zona central** | 4                  | 6          | 26         | 26             | 25         | 65         |
|                        | Zona sur ***   | 20                 | 27         | 33         | 49             | 49         | 49         |
| <b>Administrativos</b> | Zona norte *   |                    | 1          | 1          | 1              | 1          | 1          |
|                        | Zona central** | 22                 | 27         | 17         | 63             | 64         | 40         |
|                        | Zona sur ***   | 4                  | 6          | 6          | 8              | 8          | 8          |
| <b>Totales</b>         |                | <b>122</b>         | <b>149</b> | <b>217</b> | <b>299</b>     | <b>300</b> | <b>385</b> |

\* La zona norte va desde la Región de Arica y Paríacota hasta la Región de Valparaíso.

\*\* La zona central abarca toda la Región Metropolitana.

\*\*\* La zona sur contempla desde la Región de O'Higgins hasta la Región de Magallanes.

## 13. El post natal y la reincorporación al trabajo

**[LA15]** A pesar de la promulgación de la ley que extiende el post natal a seis meses, durante 2011 la compañía presentó una baja incidencia en este indicador. Del total de trabajadoras que componen el Grupo Enersis, tan solo nueve mujeres hicieron uso del derecho maternal y – con excepción de una - todas se reincorporaron al trabajo.

| Trabajadores con derecho paternal | Nº trabajadores tomaron el derecho paternal | Nº trabajadores que retomaron al trabajo | Nº trabajadores luego de doce meses |
|-----------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------|
| Hombres                           | 0                                           | 0                                        | 0                                   |
| Mujeres                           | 9                                           | 8                                        | 8                                   |

En el mismo contexto, y con el fin de ayudar a los trabajadores para que puedan compatibilizar el trabajo con la vida familiar, la empresa aplica el Programa Buenas Prácticas Laborales, el que trae consigo una serie de iniciativas:

**Programa para Madres que Trabajan:** con el fin de fortalecer la relación entre madres e hijos, la empresa entrega beneficios para facilitar las condiciones adecuadas que contribuyan a la salud y bienestar del recién nacido:

| Beneficios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                          |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sistema gradual de regreso post-natal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Evaluación médica y nutricional          | Colación saludable                                                                                                                                                                                                     | Lactarios                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Las trabajadoras perciben el 100% de su remuneración mientras pasan por un proceso paulatino de desapego del recién nacido. Durante el primer mes posterior a su incorporación laboral, puede retirarse a las 14:00 horas (en lugar de las 18:30 hrs); el segundo mes, a las 15:00 horas; y el tercer mes, a las 16.00 horas. En relación al amamantamiento del bebé -derecho que por ley debe ser utilizado- se suma el beneficio del regreso paulatino durante los dos años subsiguientes al nacimiento. | Apoya un óptimo desarrollo del embarazo. | Garantiza una dieta balanceada a la embarazada un factor fundamental durante la etapa de embarazo y el posterior proceso de amamantamiento. Consiste en la entrega de un refrigerio saludable en su puesto de trabajo. | Hay tres espacios ubicados en distintos puntos del edificio corporativo que se ponen a disposición para madres en etapa de lactancia. Los lactarios aseguran un espacio privado y cómodo para las trabajadoras que se encuentran en el período de lactancia de su bebé. |



## 14. Foco permanente en el clima laboral

Lograr un clima laboral positivo es fundamental para el Grupo Enersis. Por ello, tiene como objetivo construir una cercana y fructífera relación con las personas que conforman la compañía.

La encuesta corporativa de clima laboral forma parte de esta estrategia: cada dos años, monitorea y analiza el estado del clima laboral. Este estudio es aplicado durante el último mes del año para establecer planes de acción a comienzo del próximo.

Para dar cuenta de los resultados de la encuesta 2010, se realizaron dos tipos de planes bianuales (2011-2010). Uno es común a toda la organización, y otro se desarrolla como unidad de gestión de apoyo concreto para las distintas unidades de la compañía. Es relevante señalar que la próxima encuesta de percepción está programada para fines de 2012. A raíz de los resultados obtenidos en la última encuesta de clima laboral se tomaron las siguientes medidas:

En Endesa Chile:

Se elaboró un plan de acción para mejorar tres focos:

- Valoración y reconocimiento al mérito.
- Formación y desarrollo.
- Comunicación y visión.

En Chilectra:

- Se trabajaron los temas de clima, calidad y procedimientos del área del contact center para elevar su estándar.
- Se mejoraron las instalaciones y las condiciones del lugar de trabajo.

Para 2012, el desafío plantea la meta de superar los resultados del período anterior.

## 15. Relaciones laborales con los sindicatos

[LA4] Durante el período reportado, el Grupo Enersis registró 1.554 trabajadores sindicalizados, cifra que representa el 74% del total de los empleados y que creció con respecto al año anterior. Se trata además de un número que se encuentra muy por encima del promedio de sindicalización en Chile, el que según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) alcanzó un 12,5% en 2010.

| Trabajadores sindicalizados     |      | N° sindicalizados | % de sindicalizados |
|---------------------------------|------|-------------------|---------------------|
| Enersis S.A.                    | 2009 | 271               | 90%                 |
|                                 | 2010 | 278               | 91%                 |
|                                 | 2011 | 289               | 91%                 |
| Chilectra                       | 2009 | 450               | 62%                 |
|                                 | 2010 | 489               | 68%                 |
|                                 | 2011 | 516               | 72%                 |
| Endesa Chile                    | 2009 | 405               | 67,8%               |
|                                 | 2010 | 400               | 65,8%               |
|                                 | 2011 | 749               | 62,4%               |
| <b>Total Grupo Enersis 2011</b> |      | <b>1.554</b>      | <b>74%</b>          |



## 16. Negociaciones colectivas exitosas

**[HR5]** Enersis y las filiales Endesa Chile y Chilectra han mantenido una relación permanente con sus entidades sindicales. El Grupo reconoce que en cada país se vive un contexto político y social particular, donde los sindicatos son actores relevantes. A través de la relación con ellos es factible alcanzar el equilibrio entre los objetivos y las aspiraciones comunes a la mayor parte de los trabajadores de la empresa. El vínculo de la empresa con los sindicatos responde a un modelo cooperativo, que busca involucrarlos y hacerlos partícipes en los planes de negocio y de desarrollo de la compañía. Su participación activa es necesaria para asegurar un desarrollo equilibrado. En este contexto de colaboración mutua, el Grupo pone a disposición los canales correspondientes para denunciar la existencia de cualquier tipo de anomalías asociadas a riesgos importantes, o implementar medidas para respaldar ciertos derechos fundamentales.

Tal como se señala al inicio de este capítulo, durante 2011 se desarrolló el proceso de negociación colectiva con los Sindicatos de Profesionales y Administrativos. Ésta concluyó con el cierre de siete negociaciones colectivas a nivel de Grupo, las que tuvieron como resultado convenios pactados a dos y cuatro años, considerando mejoras en beneficios educacionales, de salud y calidad de vida, así como en la renta variable.

Adicionalmente y de común acuerdo entre la compañía y los sindicatos, se ampliaron las evaluaciones de desempeño a los trabajadores sindicalizados. Esto, con el fin de obtener reconocimientos por el trabajo realizado y apuntar a la implementación de resultados por objetivo.

## 17. Defensa de la diversidad

Como parte de su compromiso con la integración y el adecuado manejo de las diferencias que puedan existir, el Grupo Enersis declara rechazar cualquier tipo de discriminación, ya sea por motivos vinculados a edad, género, sexualidad, raza, estado de salud, discapacidad, nacionalidad, opiniones políticas o creencias religiosas.

Para cumplir con lo señalado, el Grupo establece medidas que protegen la privacidad de las personas que participan en el proceso de selección y contratación, resguardándola información por medio de distintos procedimientos.

No se permite ningún tipo de investigación de las ideas, preferencias, gustos personales y, en general, de la vida privada de los trabajadores. Además, se prohíbe - excepto conforme a los casos previstos por la ley- comunicar o difundir los datos personales sin previa autorización por parte del interesado, a través de normas de protección de la privacidad.

### Convenio Iguala.cl

En septiembre 2010, todas las empresas del Grupo Enersis suscribieron el convenio Iguala.cl del Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM), con excepción de Chilectra, quien ya había adherido a esta iniciativa en 2008.

Iguala.cl impulsa una cultura laboral que fomenta la paridad de género y se enmarca dentro del Programa de Buenas Prácticas Laborales con Equidad de Género que impulsa el SERNAM.

Esta iniciativa coincide además con los Siete Compromisos por un Desarrollo Sostenible establecidos por el Grupo Enersis, y constituye un ejemplo de cómo se traduce en acciones concretas su Política de Sostenibilidad. El tema de la igualdad de género en el sector energético resulta particularmente desafiante, ya que históricamente se ha dado una preponderancia de la fuerza laboral masculina.

**[LA5]** La compañía mantiene una política de “Puertas Abiertas” con los sindicatos.

Durante 2011 no se identificó ninguna operación que pusiera en riesgo los derechos de los empleados de la compañía, incluso tomando en consideración que pueden ser denunciadas por los sindicatos. Tampoco se detectaron limitaciones a la libertad de asociación o expresión de los trabajadores al interior de la empresa.

Compromiso  
con el  
desarrollo de las  
sociedades en  
las que opera









## Enfoque de gestión

**[DMA SO]** Las operaciones de las empresas eléctricas tienen impactos significativos en el progreso económico, en el bienestar social y en el medio ambiente. Como resultado de lo anterior, el Grupo Enersis pone especial relevancia en construir relaciones fructíferas con sus distintos grupos de interés. Por esta razón, se esfuerza por llevar a cabo planes que beneficien a la sociedad, sobre todo en temas críticos, tales como:

- Mejorar la calidad de educación.
- Educar sobre la eficiencia energética.
- Enseñar el consumo responsable de energía.
- Sensibilizar en temas relacionados al medio ambiente.

**[DMA HR]** La responsabilidad asumida en estos temas se basa en el respeto a los derechos humanos y a los valores democráticos y culturales, ya que el Grupo Enersis considera que constituyen la base fundamental del progreso y la sostenibilidad de las sociedades.



## Temas destacados



- Modelo de Casa Abierta en Proyecto Neltume.
- Construcción Bocamina II.
- Programa de Relaciones Comunitarias Chilectra.
- Compromiso con la educación.

## 1. Comunidad: la importancia de la licencia social para operar

El compromiso del Grupo Enersis con la comunidad ha ido adquiriendo una creciente importancia, y la opinión pública tiene cada vez más peso en el desarrollo de sus proyectos, operaciones y decisiones de negocio. Por ello, el conglomerado ha desarrollado e implementado una serie de labores orientadas a construir una relación positiva con los grupos de interés que se ubican en su esfera de influencia.

### 1.1 Impactos sociales

La energía eléctrica resulta imprescindible para el desarrollo de las economías y de una vida moderna. Producción y procesos industriales, iluminación de espacios públicos y privados, aplicaciones domésticas como el uso de electrodomésticos y computadores, son solo algunos ejemplos de las numerosas alternativas que forman parte del diario vivir de la sociedad y los individuos.

Sin embargo, satisfacer esta necesidad también implica generar ciertos impactos ambientales y sociales. Por ello, el Grupo vela por mantener una buena relación con las comunidades que viven en las zonas donde opera.

Endesa Chile, empresa que está a cargo del proceso de generación de energía, cuenta con manuales que orientan las estrategias y procedimientos a seguir para acordar consensos con las personas y comunidades afectadas que podrían verse afectadas por sus operaciones.

En este contexto, los procedimientos establecidos para proyectos nuevos son los siguientes:

- Dar a conocer el proyecto en carpeta.
- Establecer vínculos de confianza con la sociedad.
- Detectar las necesidades más relevantes de la comunidad.

#### Centrales Existentes

28 operando  
1 en construcción  
4 proyectos en evaluación





Para los proyectos en construcción, contemplan:

- Diagnosticar la percepción de las personas y comunidades frente a la iniciativa.
- Según los resultados del diagnóstico, establecer un plan de relaciones comunitarias.
- Evaluar enseguida su efectividad con el fin de lograr los objetivos propuestos y prevenir eventuales conflictos.

## 1.2. Proyectos en evaluación

Con el objetivo de dar cumplimiento a la demanda energética para apoyar el crecimiento económico del país, Endesa Chile, una de las principales filiales del Grupo Enersis, cuenta con importantes proyectos en estudio:

- Central Hidroeléctrica Los Córdobes.
- Central Hidroeléctrica Neltume.
- Grupo de Centrales Hidroeléctricas HidroAysén.
- Central Termoeléctrica Punta Alcalde.

### Hidroaysén

Forma parte de los proyectos de Endesa Chile, aunque su capital social se distribuye de la siguiente manera:

**Colbún 49%**

**Endesa Chile 51%**

La puesta en marcha de estas iniciativas ha impulsado una serie de planes y programas para la comunidad, creados para asumir los impactos ambientales y lograr una relación que genere valor compartido para todos los grupos de interés que participan en las distintas etapas de estos proyectos.

Un caso a destacar son las actividades que el Grupo Enersis ha desarrollado de manera proactiva para la **Central Hidroeléctrica Neltume**. Pese a que aún se encuentra en etapa de evaluación, se inició un proceso de inserción temprana centrado en el conocimiento de la comunidad, la creación de vínculos de confianza y la difusión del proyecto, por medio de la implementación de mesas de trabajo con dirigentes comunitarios. Dicho proceso se vio realizado con la implementación del modelo **Casa Abierta**, en el marco del proceso de Participación Ciudadana (PAC) del Estudio de Evaluación de Impacto Ambiental (EIA) durante enero, febrero y marzo de 2011.

**[EC8]** En el marco del proceso de participación ciudadana del proyecto C.H. Neltume las comunidades entregaron cerca de 600 observaciones, las que fueron recibidas, analizadas y respondidas.

**[EC9]** Proyecto Neltume: Actualmente en evaluación ambiental por el Servicio de Evaluación Ambiental (SEA) de la Región de los Ríos

[EU19] Desde 2007 se ha mantenido un diálogo permanente con organizaciones, autoridades y comunidades con respecto al proyecto Neltume:

- Juntas de vecinos.
- Organizaciones deportivas.
- Organizaciones religiosas.
- Organizaciones culturales.
- Mesas de trabajo conformadas en las tres comunidades.
- Intendente de la Región de los Ríos.
- Alcalde de Panguipulli.
- Director del Servicio de Evaluación Ambiental.
- Seremis de los organismos integrantes del comité técnico revisor del EIA.
- Comunidad de Neltume.
- Comunidad de Puerto Fuy.
- Comunidad indígena Juan Quintumán.
- Comunidad indígena Valeriano Callicul.

### 1.3. Proyecto en construcción

[SO9] El proyecto Bocamina II, ubicado en el sector Lo Rojas en la comuna de Coronel, provincia de Concepción, Región del Biobío, contempla la construcción de una central térmica a carbón de 370 MW, contigua a la actual central Bocamina I, utilizando como combustible carbón pulverizado bituminoso. La central se conectará al Sistema Interconectado Central mediante un enlace con la S/E Lagunillas que está en desarrollo por la compañía Transelec.

Como consecuencia del terremoto del 27 de febrero de 2010, que afectó severamente a esta región, el proyecto Bocamina II, en plena fase de construcción, postergó su fecha de puesta en servicio. La severidad del sismo implicó problemas en algunos frentes de la obra y la necesidad de realizar una inspección acuciosa para evaluar los impactos, principalmente en la caldera, el puente grúa del edificio de turbina y en las obras del sifón.

Durante los últimos meses de 2011, se produjeron manifestaciones sociales en el entorno de Bocamina II, generando, entre otros eventos, el bloqueo al acceso de la obra y daños en instalaciones. Endesa Chile intensificó sus gestiones con la autoridad para obtener resguardo policial en forma permanente y de esta manera, garantizar el normal desarrollo de la construcción de Bocamina II, situación que se produjo desde mediados de diciembre de 2011. En lo referente a los trabajos

#### Compromiso con la comunidad [SO1]

Del total de las centrales en operación y construcción, el 96,5% cuenta con los siguientes programas:

- Energía para la Educación en 28 centrales.
- Voluntariado corporativo y planes de desarrollo social directos en 16 centrales, y por intermedio de municipios, en seis de ellas (incluyendo a la Fundación Pehuén, el Plan Social de Bocamina II y aportes a municipios).

de conexión al sistema de transmisión, el 2 de diciembre finalizó el tendido del último tramo (Lagunillas – Hualpén) de 1,7 km. Se estima que la puesta en operación comercial de Bocamina II se verá desplazada para junio de 2012.

[SO10] El Grupo Enersis tiene presente que sus operaciones de generación conllevan diversos impactos ambientales, razón por la cual mantiene en todas sus centrales, sistemas de gestión ambiental certificados bajo la norma ISO 14.001. Asimismo, la compañía se preocupa por revisar que se lleven a cabo los compromisos adquiridos con el medio ambiente, y monitorea rigurosamente cualquier tipo de efecto que pudiera impactar negativamente a la comunidad.

Endesa Chile cuenta con manuales de contingencia que identifican los principales riesgos y que toman en cuenta las distintas ubicaciones geográficas. A esta herramienta se suman planes de emergencia, de comunicación y de recuperación y restauración.

Las centrales termoeléctricas tienen impacto en la calidad de aire, y representan un potencial de riesgo para la salud de las personas en el caso de superar los límites establecidos por las normas primarias. Para prevenir este tipo de eventos, el Grupo Enersis cumple fielmente con las normativas vigentes e incluye tecnología avanzada en sus proyectos.

La empresa también dispone de normas de registro y reportes de emisiones atmosféricas en centrales termoeléctricas. Esta medida permite verificar el cumplimiento de las normas ambientales, y adoptar las medidas correspondientes para no exceder los límites máximos permitidos por la autoridad ambiental. De este modo se vela por la calidad del aire y, por ende, también por la salud de la población.



## 1.4 Relocalizaciones

**[EU20] [EU22]** Durante 2011 no se realizó ningún desplazamiento.

En 2008 comenzó la construcción del proyecto Bocamina II y, de manera paralela, se inició el proceso de reubicación de las familias. En este procedimiento participaron:

- Comunidades afectadas.
- La autoridad.
- Endesa Chile.

**[EU22]** El número de familias relocalizadas desde 2009 en Bocamina II, ha sido el siguiente:

| Año          | Nº familias relocalizadas |
|--------------|---------------------------|
| 2009         | 94                        |
| 2010         | 126                       |
| 2011         | 106                       |
| <b>Total</b> | <b>326</b>                |

### Criterios de Relocalización

Permanecer en la misma comuna, vivir cerca del trabajo, de familiares y amigos y obtener mejores soluciones de las que poseen, son algunas de las peticiones más importantes que la empresa generadora tomó en consideración para concretar las relocalizaciones.

## 2. Plan de relaciones comunitarias

Con el objetivo de acercarse aún más a la comunidad, el Grupo Enersis ha desarrollado importantes iniciativas a través de sus filiales. Un ejemplo lo constituye el Programa de Relaciones Comunitarias de Chilectra, el que establece vínculos cercanos con los clientes, instauro valores como el respeto al medio ambiente en futuros consumidores, y obtiene una base de datos capaz de resolver distintos tipos de consultas comerciales para las distintas áreas de la empresa.

Se trata de un proyecto destacado del Grupo, el que desde su creación en agosto 2010 se ha desarrollado en torno a cuatro ejes:

- Talleres en juntas de vecinos.
- Charlas educativas en colegios.
- Planimetría social.
- Apoyo a la gestión técnica y/o comercial de la empresa que tenga impacto en la comunidad.

### 2.1. Iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial

El compromiso que el Grupo Enersis ha asumido con la comunidad se ha enfocado en la educación, instancia que beneficia el desarrollo de la sociedad y que se relaciona directamente con la Política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la compañía.





En este sentido, se busca aportar a la mejora de la educación en sectores vulnerables y de menos recursos, para ofrecer mayores oportunidades a los jóvenes de dichos grupos sociales.

Las iniciativas y programas que se relacionan con la calidad de la educación son complementadas por otras que buscan abordar este tema desde una perspectiva que constituya un aporte a la cultura. Se pretende que la comunidad local y la ciudadanía tengan acceso a bienes culturales que, de otro modo, no podrían disfrutar.

Otro punto estratégico que aborda la compañía es la Eficiencia Energética. Para ello emplea la educación como un vehículo que propicia la generación de una cultura de Eficiencia Energética en la población.

Los siguientes son los principales programas que está desarrollando el Grupo Enersis en el marco de su Política de RSE:

#### 2.1.1. Endesa Educa

Este programa centraliza todas las iniciativas a nivel de Grupo y se desarrolla en toda Latinoamérica. En el caso de Chile, se implementa a través de la Cátedra Chile y la Pasantía Docente, por su parte Endesa Chile lo hace a través de su programa Energía para la Educación, entre otras.

El fin de esta iniciativa es entregar herramientas a los niños y jóvenes de sectores con menos recursos y, por tanto, con menos oportunidades, para lo cual se está trabajando en la mejora de la calidad de la educación y en la generación de oportunidades laborales para esos estudiantes.

#### 2.1.2. Volantín Seguro

El compromiso con la calidad, la seguridad y la prevención, motivó el desarrollo de la campaña preventiva Volantín Seguro. El objetivo es disminuir los índices de accidentalidad debido a la elevación de volantines en zonas que no son aptas para ello, o que se encuentren cerca de tendidos eléctricos.

Esta campaña es impulsada e implementada por Chilectra en colaboración con Carabineros de Chile, la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) y la Cruz Roja. Se lanza en septiembre de cada año e incluye charlas de autocuidado en distintos establecimientos educacionales de la Región Metropolitana, y es complementado con la difusión de material educativo en parques y oficinas.





En 2011 se dictaron 27 charlas en 15 colegios de once comunas, donde se entregó información a 2.415 niños.

### 2.1.3. Navidad Segura

Con similar propósito de informar y prevenir para cumplir con el compromiso con la calidad y la seguridad del servicio, esta campaña se realiza anualmente en colaboración con la Cruz Roja y la Organización de Consumidores (ODECU). Su objetivo es reducir los riesgos de incendios y catástrofes asociadas a arreglos, instalaciones y decoraciones navideñas de mala calidad, enchufes, alargadores, ampolletas.

Mediante esta iniciativa se estimula la adquisición de productos certificados, de modo de disminuir los riesgos e incentivar un consumo responsable.

Durante 2011 se realizaron doce charlas en siete colegios de cuatro comunas, abordando un total de 1.254 niños.

### 2.1.4. Iluminación de Multicanchas

En su afán por colaborar con el fomento del deporte y la sana entretención, el Grupo Enersis, a través de su filial Chilectra, se ha preocupado de la recuperación de espacios públicos.

El primer proyecto nacido al alero de este objetivo fue el programa Iluminación de Multicanchas. Desde 1994, se preocupa por la instalación y mantenimiento de un completo sistema de iluminación para las canchas, ubicadas principalmente en barrios con mayores necesidades sociales

El objetivo es que estas canchas sean utilizadas para la práctica de deportes y actividades socio-culturales que involucren a los vecinos, generando integración social. En 2011 se iluminaron 5 nuevas multicanchas, lo que a la fecha suma un total de 160 en el área de concesión de Chilectra.

### 2.1.5. Copa Chilectra

Una segunda instancia que se creó a raíz de la recuperación de las multicanchas como un espacio de encuentro familiar y recreación fue la Copa Chilectra. Se trata de un campeonato de baby fútbol femenino y masculino que refuerza el llamado a los jóvenes a optar por el deporte y la vida sana, su público objetivo está constituido por el entorno de las multicanchas iluminadas por Chilectra. Como aliados se sumaron la Fundación Iván Zamorano, el Consejo Nacional para el Control de los Estupefacientes (Conace), Unicef y Carabineros de Chile.



En 2011, la Copa Chilectra celebró diez años de existencia. A lo largo del tiempo, el campeonato se ha convertido en un tradicional evento de los barrios de la Región Metropolitana. Su alto impacto en la comunidad le ha significado poder contar con destacadas marcas y medios de comunicación. Como parte de la celebración de los 10 años, se creó el “Himno de la Copa”, cuya letra refleja los valores del campeonato: alegría, pasión, garra, compromiso y energía, entre otros. Durante el período reportado, fueron parte de la Copa Chilectra, El Mercurio, Radio Cooperativa y el canal Vive Deportes de VTR. Además de Quaker y Gatorade, se incorporó la marca deportiva alemana Uhlsport.

Hasta la fecha más de 60 mil niños y niñas de la Región Metropolitana han participado en esta iniciativa.

Entre los premios otorgados figuran viajes al extranjero a España, Argentina y Brasil, además de visitas a Viña del Mar y la Ciudad Deportiva de Iván Zamorano.

Asimismo, los equipos que se consagran campeones de sus respectivas comunas, se les entrega un trofeo junto con el balón oficial de la Copa Chilectra.

Además a todos los equipos se les entrega indumentaria completa para que participen en el torneo, la cual consiste en camiseta, pantalón y medias.

#### 2.1.6. Cine Chilectra

Durante este año se dio inicio a la sexta versión de Cine Chilectra, iniciativa que busca acercar la cultura a quienes no tienen la posibilidad de ir a una sala de cine tradicional por su elevado costo.

Al igual que el campeonato de baby fútbol, este evento se lleva a cabo en las multicanchas iluminadas por la compañía, reforzando la idea de que éstas sean un lugar de esparcimiento sano y familiar.

El ciclo de cine se extiende entre enero y marzo, y no tiene costo para los asistentes. En la actualidad, el proyecto está presente casi en el 100% de las comunas que son parte del área de concesión de Chilectra en la Región Metropolitana.

Cabe destacar que esta versión de Cine Chilectra, es la primera en medir y neutralizar su huella de carbono, a través de la compra de bonos de carbono, dentro del Programa Carbono Neutral de Fundación Chile. Esta iniciativa se ha convertido en el primer ciclo de cine sostenible con cero emisiones del país.



### 2.1.7. Museo ArtedeLuz

La iniciativa Museo ArtedeLuz se ha constituido en un ícono para Santiago. En la actualidad, ilumina una distancia aproximada a un kilómetro del río Mapocho, entre las calles Pío Nono y Domínica. En verano se encuentra operativo desde las diez de la noche y durante el invierno, parte a las siete de la tarde.

Se trata de un proyecto desarrollado en conjunto con el Gobierno de Chile y la Ilustre Municipalidad de Santiago, y se destaca por ser el último proyecto emblemático que se realizó para conmemorar el Bicentenario de Chile. Esta obra, que se constituyó en un hito urbano, es vista por un promedio de 1.500 personas diarias.

### 2.1.8. Reconstrucción de escuelas post terremoto

El compromiso asumido con la calidad de la educación incorporó una nueva arista luego del terremoto del 27 de febrero 2010, debido a que numerosas escuelas a lo largo de Chile sufrieron diversos tipos de daños. En este escenario, el Grupo Enersis asumió un rol activo, destinando recursos para la reconstrucción de los establecimientos afectados.

Esta es una iniciativa que en sus inicios contempló doce funciones en doce comunas del área mencionada. En la actualidad cuenta con 70 funciones en 30 comunas del área concesionada y han asistido más de 50.000 personas a presenciar las funciones.

En una primera etapa se seleccionaron los colegios que serían beneficiados, proceso que se desarrolló junto con el Ministerio de Educación. Mediante un concurso dirigido por este último, se seleccionaron los mejores proyectos de reconstrucción.

### 2.1.9. Oficina móvil

**[EU24]** El esfuerzo realizado por el Grupo para apoyar a las comunas más vulnerables, se tradujo en que su filial Chilectra diseñara e implementara iniciativas para que los clientes morosos de esas zonas cancelen sus deudas. Así nació la oficina móvil, que recorre un itinerario diseñado en conjunto con los encargados del Plan de Relaciones Comunitarias y el Área Comercial de la compañía.

A la fecha, son once comunas atendidas con este servicio: Cerro Navia, Peñalolén, San Ramón, Quilicura, Maipú, Lampa, Lo Barnechea, Lo Espejo, Huechuraba, San Joaquín y La Florida.





### 2.1.10. Talleres para juntas de vecinos

**[EU24]** Chilectra desarrolla este tipo de talleres en aquellos lugares que la compañía selecciona como áreas de mayor necesidad a través de las juntas de vecinos de la zona.

Los temas impartidos giran en torno a la prevención de los riesgos eléctricos en el hogar, el consumo responsable y los primeros auxilios. Además de colaborar con una mejora calidad de vida de los vecinos, en estas instancias también se resuelven las dudas y preguntas de los clientes.

Su plan de trabajo se concreta en tres etapas:

| Diagnóstico                                               | Alianzas                                             | Terreno                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Levantar información de las comunas y priorizar sectores. | Con Cruz Roja y ODECU, reuniones con Didecos y DAEM. | Se realizan encuentros con dirigentes sociales y directores de colegios. Luego se inician los talleres. |

## 2.2. Chispita te aconseja

Las redes sociales y las plataformas tecnológicas son los medios más frecuentados por las nuevas generaciones. Así, en el marco de las iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial del Grupo Enersis, se destaca la página web y la cuenta Twitter de Chispita, una iniciativa de su filial Chilectra.

Con motivo de los blackout de 2011, la empresa hizo uso de su cuenta Twitter @ChispitaCL para entregar información. Este nuevo canal de comunicación tuvo un resultado exitoso, ya que la lista de seguidores que mantenía a mediados de 2011 aumentó de 400 a más de 3.600, cifra que mantiene en la actualidad. A través de esta plataforma no sólo se entrega información, sino que también datos sobre novedades, panoramas e ideas para cuidar la energía.

Además, en 2011 también se creó la cuenta Twitter @AlertaChilectra, la que se ha constituido en un excelente canal de comunicaciones con los clientes de la distribuidora.





## 2.3. Plan Antihurtos - Control de pérdidas

**[SO9] [SO10]** Para el Grupo Enersis, el hurto de cables y de energía constituye una constante preocupación y una fuente considerable de riesgos. Se trata de un problema que afecta a la empresa y a la sociedad, con las siguientes consecuencias:

- Bajas en el voltaje y daños en electrodomésticos.
- Zonas completas quedan sin energía, propiciando un ambiente ideal para la delincuencia.

El robo de cables es una mala práctica que se ha potenciado por los altos precios del cobre en los mercados. Así, el micro y el macro tráfico han ido aumentando durante el último tiempo.

### 2.3.1. Medidas

La empresa proporciona un equipo especializado que combate esta situación a través de la implementación de las siguientes medidas:

1. Técnicas (obstaculizar el robo).
2. Fiscalizadoras (prevenir).
3. Investigativas (denunciar los casos detectados).
4. Legales (castigar este delito).
5. Comunicacionales (sensibilizar respecto del tema).

De manera paralela, se ha formado una mesa de trabajo público-privada para frenar los robos de cables, aumentar la prevención, fomentar la denuncia, focalizar la fiscalización y fortalecer el proceso penal. Además, en esta mesa participan la Subsecretaría de Prevención del Delito del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Carabineros, la PDI, el SII, el Servicio Nacional de Aduanas, la SEC, la Asociación de Empresas Eléctricas, FFCC, la Federación Nacional de Cooperativas Eléctricas y Telefónica.

Otra de las medidas implementadas a partir de 2011 fue la Campaña de Invierno Antihurtos, la que tuvo por misión sensibilizar al público e informar sobre los riesgos implícitos en este delito.



### 3. Enraizamiento local: para ser un actor indispensable en el desarrollo comunitario

Para ser percibido como un agente indispensable para el progreso económico, social y ambiental donde está presente, el Grupo Enersis se enfoca en consolidar su relación con las comunidades.

En una primera instancia, esto se aborda mediante la inserción temprana en las comunidades. Con bastante anterioridad al comienzo de la construcción de las instalaciones, se busca un acercamiento con la comunidad para presentar el proyecto y sus impactos. Luego, y con el fin de establecer relaciones transparentes, de confianza y cooperación entre ambas partes se abren oficinas donde los vecinos pueden conocer más detalles.

Además, el Grupo se ha centrado en la educación como un pilar esencial que colabora con el progreso y el beneficio de las personas y la sociedad. Esto se materializa a través de la puesta en marcha de proyectos como Endesa Educa, Cátedra Chilectra, educación en temas de Eficiencia Energética y el apoyo en la reconstrucción de escuelas posterior al terremoto.

Pero también se ha puesto énfasis en la generación de empleo, desarrollo de actividades culturales y deportivas, fomento del turismo local, apoyo a iniciativas, necesidades de la comunidad y potenciamiento de sectores productivos.

Todo esto, orientado a ser un buen vecino, de modo que la comunidad local perciba a las empresas del Grupo Enersis como un agente activo que es parte de la comunidad, que opera sobre la base de prácticas justas y transparentes, que cuenta con instancias de diálogo y que es parte del desarrollo local. De este modo, se obtiene la licencia social para operar.

#### 3.1 Compromiso con la educación

A través del programa corporativo Endesa Educa se centralizan las iniciativas de educación que desarrollan las empresas del Grupo a nivel latinoamericano.

En Chile, el Grupo Enersis por medio de su filial de distribución Chilectra lleva a cabo sus proyectos emblemáticos Cátedra Chilectra y Pasantía Docente, cuyos objetivos son mejorar la calidad de la educación del país, fomentando la capacitación de niños, jóvenes y adultos en los ámbitos de energía y el cuidado del medio ambiente.





### 3.1.1. Cátedra Chiletra

Es un programa del Grupo Enersis, que tiene por objetivo generar empleabilidad y formar personal técnico para que a futuro se puedan desempeñar en el Grupo o en las empresas contratistas.

Más de 250 estudiantes beneficiados en la Región Metropolitana. 97% de los jóvenes consiguen empleo en Chiletra o en empresas contratistas.

De este modo se pretende incentivar que los estudiantes de liceos técnicos-profesionales comiencen su vida laboral en el Grupo Enersis.

### 3.1.2. Pasantía Docente

Es una iniciativa que perfecciona a los profesores de los liceos técnicos-profesionales para que adquieran nuevas habilidades a partir de un profundo conocimiento del que hacer de Chiletra en los diferentes ámbitos del negocio, y puedan comunicar de mejor manera dichos conocimientos a sus estudiantes.

En el transcurso de 2011 se desarrolló la sexta versión, que integró a ocho profesores provenientes de liceos técnicos-profesionales de distintos sectores de la Región Metropolitana.

Más de 70 profesores han participado a la fecha

## 3.2. Energía para la Educación

Por su parte en el ámbito de generación, el grupo Enersis, por medio de Endesa Chile inició un proyecto en 2006 con el fin de apoyar el desarrollo educacional en los territorios donde está presente, específicamente en los establecimientos educacionales de zonas rurales.

Esta colaboración se realiza a través del equipamiento de los establecimientos y la capacitación de los docentes. Durante 2011, se sumaron dos socios estratégicos a esta importante tarea: Editorial Santillana y la Universidad Alberto Hurtado, las que colaborarán con el aporte de textos pedagógicos y con la capacitación de los profesores, respectivamente.

- 17 comunas
- 40 escuelas
- 7.000 alumnos
- 450 profesores

## 3.3 Fundación Pehuén

Con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las comunidades pehuenches del Alto Biobío, nace en 1992 la Fundación Pehuén. A través de proyectos en los que la comunidad participa activamente, desde la decisión del tipo de actividad a realizar hasta su implementación, esta fundación beneficia en la actualidad a unas 700 familias de las comunidades AyinMapu, Pitril, El Barco, Callaqui, Quepuca – Ralco y Ralco – Lepoy.

Los proyectos realizados están orientados a mejorar la educación, la infraestructura social, la asistencia técnica, a fortalecer la identidad cultural y el fomento productivo. En todos ellos se han generado alianzas con organizaciones sociales y productivas así como universidades que trabajan en las comunidades, destacando los proyectos de turismo,



ganadería y trabajo textil, todos ellos con un alcance de 3 años, con resultados previstos al 2013.

La Fundación es una potente herramienta a través de la cual el Grupo Enersis se relaciona con las comunidades que viven en el radio de acción de sus operaciones, generando valor para estas poblaciones y un estrecho vínculo de cooperación para su desarrollo.

## 4. Nuestras empresas proveedoras y contratistas

Los proveedores y contratistas ejecutan la mayoría de las actividades que realiza el Grupo Enersis. A través de ellos, aporta de manera importante a la generación de empleo en las distintas zonas donde se encuentra ubicada, ya sea por medio de las centrales generadoras de electricidad o por los distintos proyectos que se desarrollan.

La compañía se centra en buscar y calificar a proveedores y contratistas a través de procesos que certifican y evalúan su desempeño. Es importante destacar que después de ser contratados, deben continuar satisfaciendo los requisitos exigidos en la fase de calificación.

Para comunicarse con contratistas y proveedores, el Grupo Enersis ha incorporado en su página web información general sobre licitaciones, condiciones de contratación. Además, se ha desarrollado un portal de compras, en donde, los proveedores habilitados pueden recibir ordenes de compra y participar en procesos de compra electrónicos como son las licitaciones y subastas.

**[EU16]** También ha incluido a proveedores y contratistas en todas las políticas y exigencias relacionadas con salud, seguridad y la implementación de los Diez Principios del Pacto Global, ya que se trata de temas prioritarios para la compañía.

### Procedimiento N°28

“Regulación de los Documentos Operativos de Aprovisionamientos”

Especifica los requisitos mínimos que se deben cumplir los proveedores y contratistas:

- Económico-financiero.
- Legal y de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).
- Sostenibilidad y protección ambiental.
- Seguridad y salud laboral.
- Otros que se consideren necesarios según el caso.

**[HR1]** En 2010 se estandarizaron las Condiciones Generales de Contratación para todas las empresas del Grupo Enersis, las cuales incluyeron los Diez Principios del Pacto Mundial que se deben cumplir en materia de derechos humanos. En 2011 se aplicó al 100% de sus proveedores.

**[HR2]** Los proveedores significativos se comprometen a cumplir sus obligaciones laborales y de los derechos humanos con la adhesión a los Diez Principios del Pacto Global contenidos en las Condiciones Generales de Contratación.

Puesto que la legislación laboral se basa en valores de respeto de los derechos humanos y en acuerdos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) - es decir, la observación es obligatoria - no hay proveedores ni contratistas que hayan incurrido en incumplimientos en esta materia.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Número de proveedores, contratistas y socios comerciales significativos.                                                                                                                                                                                                          | 10   |
| Porcentaje de contratos con proveedores y contratistas que incluyen cláusulas o análisis en derechos humanos.                                                                                                                                                                     | 100% |
| Porcentaje de contratos con los principales distribuidores, contratistas y otros socios comerciales que fueron rechazados o finalizados por incumplimientos asociados a temas de derechos humanos, o que requirieron de modificaciones por incumplimientos detectados en el tema. | 0%   |



#### 4.1. Evaluación y premiación de proveedores

Con la finalidad de cumplir, conservar y reforzar estándares óptimos de calidad, el Grupo Enersis evalúa y reconoce a los proveedores sobresalientes en las categorías; excelencia, seguridad, cuidado del medio ambiente e innovación, quienes están presentes en nuestro actuar en tareas de distribución y generación y forman parte de nuestra política de Desarrollo Sostenible.

##### Ganadores en la línea de negocio distribución

| No | Categoría  | Empresa Ganadora                                |
|----|------------|-------------------------------------------------|
| 1  | Excelencia | Konecta Chile Limitada                          |
| 2  | Excelencia | Estudio Jurídico Alvarez y Asociados Limitada   |
| 3  | Seguridad  | CAM Chile S.A.                                  |
| 4  | Seguridad  | Ingeniería y Servicios Serviland Limitada       |
| 5  | Excelencia | RTHO Ltda.                                      |
| 6  | Excelencia | Silpak S.A.                                     |
| 7  | Excelencia | Comercial Greentek Limitada                     |
| 8  | Innovación | Ingeniería y Construcción Eléctrica Sinec Ltda. |

##### Ganadores en la línea de negocio generación

| No | Categoría                  | Empresa Ganadora             |
|----|----------------------------|------------------------------|
| 1  | Excelencia                 | ASMAR                        |
| 2  | Excelencia                 | Puente Alto Ing. y Servicios |
| 3  | Seguridad                  | IMA                          |
| 4  | Seguridad                  | Marcelo Vargas Calcumil      |
| 5  | Compromiso Medio Ambiental | Coop. Eléctrica Charrúa      |

##### Ganadores en la línea de negocio servicios transversales

| No | Categoría  | Empresa Ganadora |
|----|------------|------------------|
| 1  | Excelencia | Xerox            |
| 2  | Seguridad  | Sodexo           |

#### 4.2. Capacitación permanente para contratistas

**[EU17]** Al término de 2011, Enersis contaba con 7.521 contratistas de 11 empresas diferentes. De acuerdo con esto el personal contratista trabajó 9.643.492,50 horas.

##### Total personal contratista, horas y días trabajados en 2011

| 2011          | Dotación total | Dotación contratista | Horas trabajados | Días trabajados |
|---------------|----------------|----------------------|------------------|-----------------|
| Endesa Chile  | 3.745          | 2.998                | 8.898.120        | 1.112.265       |
| Chilectra     | 3.669          | 2.333                | 724.186,5        | 90.523,28       |
| Enersis       | 107            | 107                  | 21.186           | 2.648,25        |
| Grupo Enersis | 7.521          | 5.438                | 9.643.492,50     | 1.205.436,53    |

##### Capacitación permanente para contratistas

**[EU18]** Es importante señalar que por concepto de capacitaciones en salud y seguridad laboral, Chilectra – filial del Grupo Enersis – formó a 564 contratistas, contabilizando un total de 4.512 horas de preparación.



## 4.3 Plan de Choque de seguridad y salud

Uno de los objetivos primordiales del Grupo Enersis consiste en registrar cero accidentes, meta válida para trabajadores, proveedores y contratistas. Así, desde octubre 2010 hasta comienzos de 2011, y para evaluar el grado implementación del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, la compañía aplicó un Plan de Choque de seguridad y salud. Para ello auditó aspectos de seguridad laboral en todos los contratistas del Grupo en Latinoamérica con alto riesgo en esta materia. Además se verificó el cumplimiento de los requisitos legales, normativos y de operación. Este procedimiento se realizó de manera gratuita para los proveedores.

| Aspectos auditados                                                                          | Objetivos                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Documento de política / Compromiso de seguridad de la empresa.                              | Demostrar la existencia documentada de una Política que establece un sentido global de la dirección y los principios de acción, además de los objetivos a alcanzar en materia de responsabilidad y rendimiento requeridos de Prevención de Riesgos Laborales. |
| Documento de evaluación de riesgos de la actividad.                                         | Demostrar la existencia y aplicación de procedimientos para la identificación permanente de peligros, la evaluación de riesgos y las medidas de control necesarias.                                                                                           |
| Conjunto de procedimientos operativos.                                                      | Regular el método de prestación de la actividad.                                                                                                                                                                                                              |
| Estructura organizativa interna de la seguridad en la empresa.                              | Demostrar la existencia documentada de la definición de las responsabilidades y autoridad del personal que gestiona, desempeña y verifica las actividades que afectan a los riesgos a prevenir relacionados con las actividades.                              |
| Formación en materia de seguridad del personal.                                             | Demostrar la existencia y aplicación de procedimientos para la definición de la competencia necesaria del personal que realiza tareas que puedan afectar a la SSL, y la existencia y aplicación de planes de formación en materia de seguridad.               |
| Gestión de los Elementos de Protección Personal (EPI'S).                                    | Demostrar la existencia y aplicación de procedimientos efectivos para garantizar la adquisición, reposición y uso de los elementos de protección personal adecuados a la actividad.                                                                           |
| Control de la maquinaria y de los equipos de trabajo.                                       | Demostrar la existencia y aplicación de procedimientos efectivos para garantizar el buen funcionamiento y continuidad de marcha de la maquinaria y los equipos de trabajo, por medio de inspecciones preventivas y mantenimientos preventivos adecuados.      |
| Seguimiento y medición de los criterios en materia de seguridad y planificación preventiva. | Demostrar la existencia y aplicación de procedimientos para controlar y medir regularmente el rendimiento en Prevención de Riesgos Laborales.                                                                                                                 |

Con esta auditoría:

- Se Identificaron los aspectos débiles a mejorar.
- Se informó a los contratistas los resultados de las auditorías.
- Se les realizó una asesoría para implementar acciones de mejora y superar las deficiencias detectadas.
- Se les solicitó un plan de mejora.
- Se realizó una segunda auditoría a quienes debieron implementar este plan de mejora.

### Índice Global de Accidentes Personal Propio y Contratistas \*

|               |      |
|---------------|------|
| Endesa Chile  | 2,78 |
| Chilectra     | 5,12 |
| Enersis       | 2,68 |
| Grupo Enersis | 3,73 |

\* Índice de frecuencia de accidentes por cada millón horas hombres trabajadas

### Incidente

A pesar de todas las acciones realizadas en materia de seguridad, y la importante baja en el número de accidentes, en 2011 se registró una fatalidad en una de las empresas colaboradoras del Grupo Enersis.

El caso se produjo en uno de los contratistas de Endesa Chile. El señor Víctor Cid Toledo, de la empresa IEG, quien el 15 de julio se encontraba realizando un análisis de nivelación de terreno en el borde del río Carihueico, sufrió un accidente con causa de muerte.

Esta situación coloca de manifiesto la importancia que el tema de seguridad en sí misma tiene, ya que muchas veces pese a todos los esfuerzos que se realicen existen circunstancias no previstas que provocan estos lamentables acontecimientos.

Por esta misma razón el Grupo Enersis seguirá reforzando sus programas para lograr su objetivo de Cero Accidentes, tanto para su personal propio como para sus contratistas.



#### 4.4. Proveedores Locales

**[EC6]** Tal como se ha mencionado anteriormente, una de las políticas fundamentales de la empresa contempla la inserción en la comunidad. Por ello, privilegia la adquisición de bienes y servicios locales y comunales, ya que de esta manera realiza un aporte económico a la sociedad.

El porcentaje del presupuesto de compras de las unidades operativas importantes que gastó en 2011 sus proveedores locales, abarcó un 86%.

Los factores que influyen en la selección de proveedores, quienes deben cumplir ciertos requisitos de naturaleza técnica y empresarial, son de índole económico-financiera, legal y de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), sostenibilidad y protección ambiental, seguridad y salud laboral y otros que se consideren necesarios.

|                                           | 2011    |
|-------------------------------------------|---------|
| Gasto total en proveedores (US\$ miles)   | 271.335 |
| Gasto en proveedores locales (US\$ miles) | 251.220 |
| Número de proveedores total               | 3.584   |
| Número de proveedores locales             | 3.445   |

#### 4.5 Programa de certificación PYMES

##### Programa de Certificación de Pymes

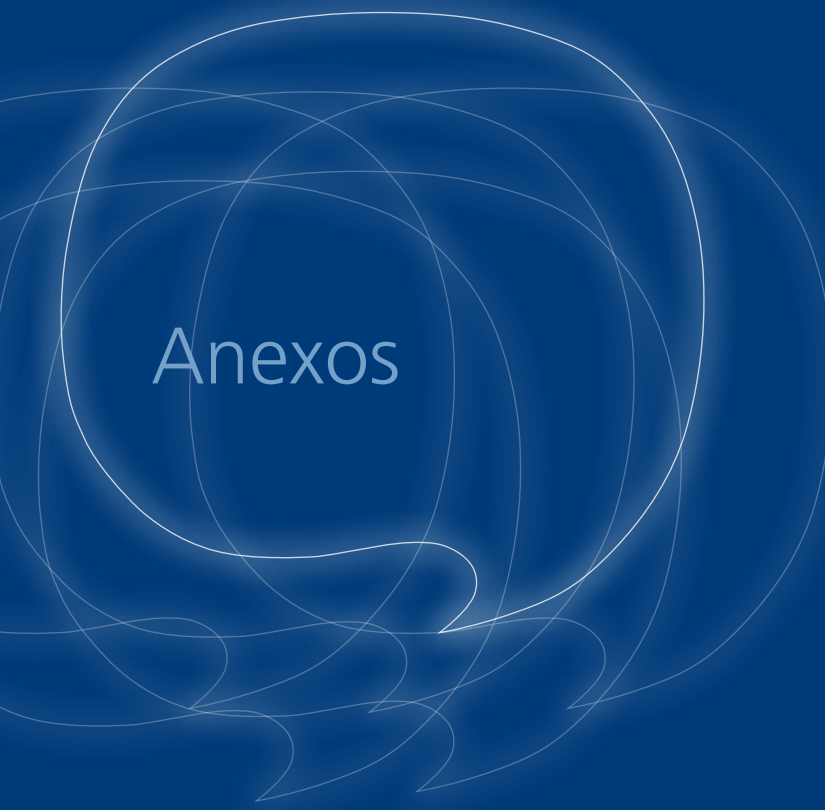
El programa de certificación de Pymes de Proveedores y Contratistas es un proyecto desarrollado por el Grupo Enersis que inició en 2007 y es cofinanciado con recursos CORFO (Corporación de Fomento de la Producción), mediante apoyos focales individuales por empresa y por norma seleccionada.

Su objetivo es mejorar la gestión de Pymes que, en diferentes sectores, mantienen contrato vigente con la generadora.

Las mejoras alcanzadas a través de este programa, se hacen tangibles con la implementación de sistemas integrados de gestión según las normas ISO 9.001, ISO 14.001 y OHSAS 18.001 y su posterior certificación.

A partir de su primer año de desarrollo, se han ido incorporando paulatinamente grupos de Pymes para certificarse. Esto facilitó que al cierre de 2011 se lograra beneficiar a 50 empresas a través de este programa.

| (2007-2011) |         |             |
|-------------|---------|-------------|
| Año         | Grupo   | Nº de PyMES |
| 2007        | Grupo 1 | 11          |
| 2008        | Grupo 2 | 7           |
| 2009        | Grupo 3 | 10          |
| 2010        | Grupo 4 | 12          |
| 2011        | Grupo 5 | 10          |



Anexos







## ANEXO: Tabla de Contenidos GRI

Con el fin de cumplir con lo señalado en el Alcance respecto a la nueva versión G3.1 del Global Reporting Initiative:

| Indicador                           | Descripción indicador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Principios Pacto Mundial | Objetivos Desarrollo del Milenio | ISO 26.000 | Página                                                                                      |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Estrategia y Análisis</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                          |                                  |            |                                                                                             |
| 1.1                                 | Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.                                                                                                                                         |                          |                                  | 6.2        | 4-5                                                                                         |
| 1.2                                 | Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                          |                                  | 6.2        | 20, 31                                                                                      |
| <b>2. Perfil de la Organización</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                          |                                  |            |                                                                                             |
| 2.1                                 | Nombre de la organización.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                          |                                  | -          | 8, 16                                                                                       |
| 2.2                                 | Principales marcas, productos y/o servicios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                          |                                  | -          | 16                                                                                          |
| 2.3                                 | Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).                                                                                                                                                                                                      |                          |                                  | 6.2        | 8, 18                                                                                       |
| 2.4                                 | Localización de la sede principal de la organización.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                          |                                  | -          | 8                                                                                           |
| 2.5                                 | Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.                                                                                                                 |                          |                                  | -          | 16                                                                                          |
| 2.6                                 | Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                          |                                  | -          | 16                                                                                          |
| 2.7                                 | Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).                                                                                                                                                                                                                                   |                          |                                  | -          | 16-17, 47-49                                                                                |
| 2.8                                 | Dimensiones de la organización informante, incluido:<br>• Número de empleados.<br>• Número de operaciones<br>• Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público).<br>• Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio.<br>• Cantidad de productos y servicios prestados |                          |                                  | -          | 16-18, 39                                                                                   |
| 2.9                                 | Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                                  | -          | 16                                                                                          |
| 2.10                                | Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                          |                                  | -          | 23                                                                                          |
| EU1                                 | Capacidad instalada, analizada por fuente de energía y por régimen regulatorio                                                                                                                                                                                                                                                                            |                          |                                  | -          | 17                                                                                          |
| EU2                                 | Producción neta de energía desglosada por fuente de energía y por el país o el régimen regulador                                                                                                                                                                                                                                                          |                          |                                  | -          | 18                                                                                          |
| EU3                                 | Número de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          |                                  | -          | 47, 49                                                                                      |
| EU4                                 | Longitud de las líneas de transmisión y distribución por voltaje                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                          |                                  | -          | 18                                                                                          |
| EU5                                 | Asignación de las emisiones certificadas de CO <sub>2</sub> , analizadas por régimen regulatorio.                                                                                                                                                                                                                                                         |                          |                                  | -          | No aplica, debido a que la compañía está catalogada como no anexo I del Protocolo de Kyoto. |
| <b>3. Parámetros de la Memoria</b>  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                          |                                  |            |                                                                                             |
| <b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                          |                                  |            |                                                                                             |
| 3.1                                 | Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).                                                                                                                                                                                                                                              |                          |                                  | -          | 8                                                                                           |
| 3.2                                 | Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                          |                                  | -          | 8                                                                                           |
| 3.3                                 | Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                          |                                  | -          | 8                                                                                           |
| 3.4                                 | Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                          |                                  | -          | 132                                                                                         |
| 3.5                                 | Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido:<br>• Determinación de la materialidad.<br>• Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria.<br>• Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria.                                                                                               |                          |                                  | -          | 10                                                                                          |

| Indicador                                                                | Descripción indicador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Principios Pacto Mundial | Objetivos Desarrollo del Milenio | ISO 26.000 | Página                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA</b>                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                          |                                  |            |                                                                                            |
| 3.6                                                                      | Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                                  | -          | 8                                                                                          |
| 3.7                                                                      | Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                          |                                  | -          | 8                                                                                          |
| 3.8                                                                      | La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.                                                                                                                   |                          |                                  | -          | 8                                                                                          |
| 3.9                                                                      | Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.                                                                                                                                                                        |                          |                                  | -          | 8                                                                                          |
| 3.10                                                                     | Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos).                                                                                                                                          |                          |                                  | -          | No existen efectos de reinterpretación de información perteneciente a memorias anteriores. |
| 3.11                                                                     | Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.                                                                                                                                                                                                                                                   |                          |                                  | -          | 52                                                                                         |
| <b>INDICE DEL CONTENIDO DEL GRI</b>                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                          |                                  |            |                                                                                            |
| 3.12                                                                     | Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria. Identifica los números de página o enlaces Web donde se puede encontrar la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia y análisis, 1.1–1.2.</li> <li>• Perfil de la organización, 2.1–2.8.</li> <li>• Parámetros.</li> </ul>                                                     |                          |                                  | -          | 125                                                                                        |
| <b>VERIFICACIÓN</b>                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                          |                                  |            |                                                                                            |
| 3.13                                                                     | Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación. |                          |                                  | 7.5.3      | 8                                                                                          |
| <b>4. Gobierno, Compromisos y Participación de los Grupos de Interés</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                          |                                  |            |                                                                                            |
| <b>GOBIERNO</b>                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                          |                                  |            |                                                                                            |
| 4.1                                                                      | La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.                                                                                                                                                                                   |                          |                                  | 6.2        | 27                                                                                         |
| 4.2                                                                      | Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).                                                                                                                                                                                   |                          |                                  | 6.2        | 28                                                                                         |
| 4.3                                                                      | En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número y género de los miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.                                                                                                                                                                                                |                          |                                  | 6.2        | 28                                                                                         |
| 4.4                                                                      | Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.                                                                                                                                                                                                                                                                     |                          |                                  | 6.2        | 30                                                                                         |
| 4.5                                                                      | Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).                                                                                                                                                    |                          |                                  | 6.2        | 28                                                                                         |
| 4.6                                                                      | Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                          |                                  | 6.2        | 32                                                                                         |
| 4.7                                                                      | Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluyendo cualquier consideración de género y otros indicadores de diversidad.                                                                                                                                                         |                          |                                  | 6.2        | 28                                                                                         |
| 4.8                                                                      | Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.                                                                                                                                                                                              |                          |                                  | 6.2        | 21                                                                                         |
| 4.9                                                                      | Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento                                                                                                                                |                          |                                  | 6.2        | 28                                                                                         |
| 4.10                                                                     | Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.                                                                                                                                                                                                                                       |                          |                                  | 6.2        | 28, 30                                                                                     |
| <b>COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS</b>                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                          |                                  |            |                                                                                            |
| 4.11                                                                     | Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución. El Artículo 15 de los Principios de Río introdujo el enfoque de precaución. Una respuesta al apartado 4.11 podrá incluir el enfoque de la organización en materia medioambiental.                                                                                                             |                          |                                  | -          | 73                                                                                         |
| 4.12                                                                     | Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.                                                                                                                                                                                                                          |                          |                                  | 6.2        | 22                                                                                         |



| Indicador                                     | Descripción indicador                                                                                                                                                                                                                           | Principios Pacto Mundial | Objetivos Desarrollo del Milenio | ISO 26.000                                                         | Página                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.13                                          | Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización participe.                                                                                 |                          |                                  | 6.2                                                                | 22                                                                                                                                                                                                            |
| <b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b> |                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                                  |                                                                    |                                                                                                                                                                                                               |
| 4.14                                          | Relación de grupos de interés que la organización ha incluido (incluyendo ahora no solo las comunidades en general, sino que también las locales).                                                                                              |                          |                                  | 6.2                                                                | 12                                                                                                                                                                                                            |
| 4.15                                          | Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.                                                                                                                                         |                          |                                  | 6.2                                                                | 11                                                                                                                                                                                                            |
| 4.16                                          | Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.                                                                                          |                          |                                  | 6.2                                                                | 12                                                                                                                                                                                                            |
| 4.17                                          | Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.                       |                          |                                  | 6.2                                                                | 9                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Desempeño Económico</b>                    |                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                                  |                                                                    |                                                                                                                                                                                                               |
| DMA EC                                        | Enfoque económico                                                                                                                                                                                                                               |                          |                                  | 6.2.6.8                                                            | 38                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Disponibilidad y Confiabilidad</b>         |                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                                  |                                                                    |                                                                                                                                                                                                               |
| EU6                                           | Gestión para asegurar la disponibilidad y confiabilidad a corto y largo plazo de la electricidad.                                                                                                                                               |                          |                                  | -                                                                  | 51                                                                                                                                                                                                            |
| EU7                                           | Programas de gestión de demanda incluyendo programas residenciales, comerciales, institucionales e industriales                                                                                                                                 |                          |                                  | -                                                                  | 52-53                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Investigación y Desarrollo</b>             |                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                                  |                                                                    |                                                                                                                                                                                                               |
| EU8                                           | Actividades de investigación y desarrollo, dirigidas a proporcionar electricidad confiable y alcanzable y a promover el desarrollo sostenible.                                                                                                  |                          |                                  | -                                                                  | 53, 57                                                                                                                                                                                                        |
| EU9                                           | Provisiones para desarmar los sitios con plantas de energía nuclear.                                                                                                                                                                            |                          |                                  | -                                                                  | El Grupo Enersis no posee plantas de energía nuclear, su generación de energía es en base a centrales hidráulicas, térmicas y eólicas.                                                                        |
| <b>Desempeño Económico</b>                    |                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                                  |                                                                    |                                                                                                                                                                                                               |
| EC1                                           | Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos. | -                        | 1 al 8                           | 6.8<br>6.8.3<br>6.8.7<br>6.8.9                                     | 39                                                                                                                                                                                                            |
| EC2                                           | Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.                                                                                                                   | 7                        | -                                | 6.5.5                                                              | 80                                                                                                                                                                                                            |
| EC3                                           | Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.                                                                                                                                                    | -                        | -                                | -                                                                  | 95                                                                                                                                                                                                            |
| EC4                                           | Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.                                                                                                                                                                                       | -                        | -                                | -                                                                  | Chilectra presentó pérdidas tributarias durante el 2011, por lo que no hizo uso del crédito por donaciones.<br>Endesa Chile obtuvo un crédito tributario de US\$178.034,95 producto de donaciones realizadas. |
| <b>Presencia en el Mercado</b>                |                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                                  |                                                                    |                                                                                                                                                                                                               |
| EC5                                           | Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por sexo en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.                                                                                        | 1                        | -                                | 6.4.4<br>6.8                                                       | 91                                                                                                                                                                                                            |
| EC6                                           | Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.                                                                                                     | -                        | -                                | 6.6.6<br>6.8<br>6.8.5<br>6.8.7                                     | 115                                                                                                                                                                                                           |
| EC7                                           | Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.                                                                        | 6                        | -                                | 6.8<br>6.8.5<br>6.8.7                                              | 90                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Impactos Económicos Indirectos</b>         |                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                                  |                                                                    |                                                                                                                                                                                                               |
| EC8                                           | Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.                                                        | -                        | 1 al 8                           | 6.3.9<br>6.8<br>6.8.3<br>6.8.4<br>6.8.5<br>6.8.6<br>6.8.7<br>6.8.9 | 101                                                                                                                                                                                                           |

| Indicador                             | Descripción indicador                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Principios Pacto Mundial | Objetivos Desarrollo del Milenio | ISO 26.000                                                                  | Página                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EC9                                   | Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.                                                                                                                                                                                   | -                        | 1                                | 6.3.9<br>6.6.6<br>6.6.7<br>6.7.8<br>6.8<br>6.8.5<br>6.8.6<br>6.8.7<br>6.8.9 | 101                                                                                                                                                                                             |
| <b>Disponibilidad y Confiabilidad</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                          |                                  |                                                                             |                                                                                                                                                                                                 |
| EU10                                  | Capacidad planificada versus la demanda proyectada de la electricidad en el largo plazo, analizado por fuente de energía y régimen regulatorio.                                                                                                                                                               |                          |                                  | -                                                                           | 52                                                                                                                                                                                              |
| <b>Eficiencia del Sistema</b>         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                          |                                  |                                                                             |                                                                                                                                                                                                 |
| EU11                                  | Eficacia promedio de la generación de plantas térmicas por fuente de energía y por régimen regulatorio.                                                                                                                                                                                                       |                          |                                  | -                                                                           | 62                                                                                                                                                                                              |
| EU12                                  | Pérdidas en la transmisión y distribución como porcentaje del total de energía.                                                                                                                                                                                                                               |                          |                                  | -                                                                           | 63                                                                                                                                                                                              |
| <b>Desempeño Ambiental</b>            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                          |                                  |                                                                             |                                                                                                                                                                                                 |
| DMA EN                                | Enfoque de gestión ambiental                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                          |                                  | 6.2<br>6.5                                                                  | 66                                                                                                                                                                                              |
| <b>Materiales</b>                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                          |                                  |                                                                             |                                                                                                                                                                                                 |
| EN1                                   | Materiales utilizados, por peso o volumen.                                                                                                                                                                                                                                                                    | 8                        | 7                                | 6.5<br>6.5.4                                                                | 68-69                                                                                                                                                                                           |
| EN2                                   | Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reutilizados.                                                                                                                                                                                                                                      | 8.9                      | 7                                | 6.5<br>6.5.4                                                                | 72                                                                                                                                                                                              |
| <b>Energía</b>                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                          |                                  |                                                                             |                                                                                                                                                                                                 |
| EN3                                   | Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.                                                                                                                                                                                                                                                  | 8                        | 7                                | 6.5<br>6.5.4                                                                | 69                                                                                                                                                                                              |
| EN4                                   | Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.                                                                                                                                                                                                                                                | 8                        | 7                                | 6.5<br>6.5.4                                                                | 70                                                                                                                                                                                              |
| EN5                                   | Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.                                                                                                                                                                                                                                      | 8.9                      | 7                                | 6.5<br>6.5.4                                                                | 57, 81                                                                                                                                                                                          |
| EN6                                   | Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.                                                                                                    | 8.9                      | 7                                | 6.5<br>6.5.4                                                                | 56, 61-63                                                                                                                                                                                       |
| EN7                                   | Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.                                                                                                                                                                                                   | 8.9                      | 7                                | 6.5<br>6.5.4                                                                | 62-63<br>En la filial de generación, durante el año 2011 no se desarrollaron iniciativas ni campañas que contribuyan a disminuir el consumo indirecto de energía.                               |
| <b>Agua</b>                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                          |                                  |                                                                             |                                                                                                                                                                                                 |
| EN8                                   | Captación total de agua por fuentes.                                                                                                                                                                                                                                                                          | 8                        | 7                                | 6.5<br>6.5.4                                                                | 68                                                                                                                                                                                              |
| EN9                                   | Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.                                                                                                                                                                                                                           | 8                        | 7                                | 6.5<br>6.5.4                                                                | 68<br>Chilectra no utiliza ni tiene influencia en la captación y utilización de los diferentes recursos hídricos en el país.                                                                    |
| EN10                                  | Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.                                                                                                                                                                                                                                                   | 8.9                      | 7                                | 6.5<br>6.5.4                                                                | El Grupo Enersis no recicla ni reutiliza agua.                                                                                                                                                  |
| <b>Biodiversidad</b>                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                          |                                  |                                                                             |                                                                                                                                                                                                 |
| EN11                                  | Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.   | 8                        | -                                | 6.5<br>6.5.6                                                                | 78                                                                                                                                                                                              |
| EN12                                  | Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas. | 8                        | -                                | 6.5<br>6.5.6                                                                | Las instalaciones y áreas de influencia no se encuentran ubicadas en áreas protegidas o en zonas con alta biodiversidad no protegidas (evaluado en los distintos EIA)                           |
| EU13                                  | Comparación entre la biodiversidad de los hábitats afectados y la biodiversidad de los hábitats de desplazamiento.                                                                                                                                                                                            |                          |                                  | -                                                                           | 77<br>Los proyectos 2011 no exigieron ningún tipo de compensación territorial en aquellos ecosistemas naturales donde Endesa Chile está planificando la construcción de una central generadora. |

| Indicador                             | Descripción indicador                                                                                                                                                                                                                                | Principios Pacto Mundial | Objetivos Desarrollo del Milenio | ISO 26.000                     | Página                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EN13                                  | Hábitats protegidos o restaurados.                                                                                                                                                                                                                   | 8                        | 7                                | 6.5<br>6.5.6                   | Las empresas del Grupo Enersis no tienen instalaciones en áreas protegidas o restauradas.                                                                                                                                                                                                                         |
| EN14                                  | Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.                                                                                                                                                | 8                        | 7                                | 6.5<br>6.5.6                   | 74-75                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| EN15                                  | Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie. | 8                        | -                                | 6.5<br>6.5.6                   | 75                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Emisiones, Vertidos y Residuos</b> |                                                                                                                                                                                                                                                      |                          |                                  |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| EN16                                  | Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso                                                                                                                                                                    | 8                        | -                                | 6.5<br>6.5.5                   | 80-81                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| EN17                                  | Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.                                                                                                                                                                                  | 8                        | 7                                | 6.5<br>6.5.5                   | 98                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| EN18                                  | Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.                                                                                                                                                    | 7,8,9                    | 7                                | 6.5<br>6.5.5                   | 81                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| EN19                                  | Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.                                                                                                                                                                                      | 8                        | 7                                | 6.5<br>6.5.3                   | No se considera un aspecto significativo de la actividad de la empresa, ya que los procesos involucrados en la generación eléctrica no generan emisiones de dichas características.                                                                                                                               |
| EN20                                  | NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.                                                                                                                                                                                     | 8                        | 7                                | 6.5<br>6.5.3                   | 72                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| EN21                                  | Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.                                                                                                                                                                                | 8                        | 7                                | 6.5<br>6.5.3                   | Chilectra sólo realiza vertimientos de aguas servidas a la red de alcantarillado, pagando por el tratamiento de estas aguas directamente a la empresa de servicios<br><br>Por concepto de uso industrial y sanitario las descargas de agua de Endesa Chile para 2011 fueron cuantificadas en 60.975.786 (m³/año). |
| EN22                                  | Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.                                                                                                                                                                              | 8                        | 7                                | 6.5<br>6.5.3                   | 70                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| EN23                                  | Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.                                                                                                                                                                              | 8                        | 7                                | 6.5<br>6.5.3                   | 71                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| EN24                                  | Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.               | 8                        | 7                                | 6.5<br>6.5.3                   | 71<br>Chilectra no importa, exporta o trata residuos que se consideren peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea.                                                                                                                                                                                 |
| EN25                                  | Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.                          | 8                        | 7                                | 6.5<br>6.5.4<br>6.5.6          | Ninguna de las instalaciones del Grupo Enersis afecta significativamente el valor de la biodiversidad de los recursos hídricos y hábitats relacionados, con sus vertidos al agua y por las aguas de escorrentía.                                                                                                  |
| <b>Productos y Servicios</b>          |                                                                                                                                                                                                                                                      |                          |                                  |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| EN26                                  | Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.                                                                                                                                 | 7,8,9                    | 7                                | 6.5<br>6.5.4<br>6.6.6<br>6.7.5 | 67-68, 78                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| EN27                                  | Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.                                                                                                           | 8,9                      | 7                                | 6.5<br>6.5.4<br>6.7.5          | No aplica, dada la naturaleza de las operaciones del Grupo Enersis.                                                                                                                                                                                                                                               |



| Indicador                                | Descripción indicador                                                                                                                                                                                                            | Principios Pacto Mundial | Objetivos Desarrollo del Milenio | ISO 26.000                               | Página                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Cumplimiento Normativo</b>            |                                                                                                                                                                                                                                  |                          |                                  |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| EN28                                     | Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.                                                                                                             | 8                        | -                                | 6.5                                      | <p>Durante 2011 en Endesa Chile no se registraron multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.</p> <p>En 2011 se constató un sumario sanitario contra Chilectra a raíz de un problema de gestión de residuos por parte de uno de sus colaboradores. Sin embargo, hasta la fecha de cierre del presente informe, la autoridad sanitaria aún no respondía a los descargos de la empresa.</p> <p>También se registro una denuncia por ruidos molestos en la subestación La Reina, lo que significó una multa para la compañía.</p> |
| <b>Transporte</b>                        |                                                                                                                                                                                                                                  |                          |                                  |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| EN29                                     | Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.                                             | 8                        | -                                | 6.5<br>6.5.4<br>6.6.6                    | No aplica, por no tener significancia en las operaciones de las empresas del Grupo Enersis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>General</b>                           |                                                                                                                                                                                                                                  |                          |                                  |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| EN30                                     | Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.                                                                                                                                                                 | 7,8,9                    | -                                | 6.5                                      | 72                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Desempeño Laboral</b>                 |                                                                                                                                                                                                                                  |                          |                                  |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| DMA LA                                   | Enfoque de gestión laboral                                                                                                                                                                                                       |                          |                                  |                                          | 84                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Empleo</b>                            |                                                                                                                                                                                                                                  |                          |                                  |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| EU14                                     | Procesos para asegurar la retención y la renovación de talentos.                                                                                                                                                                 |                          |                                  | -                                        | 93                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| EU15                                     | Porcentaje de empleados con derecho a jubilarse en los próximos 5 y 10 años, desglosados por categoría de empleo y por región.                                                                                                   |                          |                                  | -                                        | 95                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| EU16                                     | Políticas y requisitos relacionados con seguridad y salud de empleados y de contratistas y subcontratistas.                                                                                                                      |                          |                                  | -                                        | 112                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| LA1                                      | Colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región desglosado por sexo.                                                                                                                                     | -                        | 1 y 3                            | 6.4<br>6.4.3                             | 89                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| LA2                                      | Número total de nuevos empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.                                                                                                                    | 6                        | 1 y 3                            | 6.4<br>6.4.3                             | 89                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| EU17                                     | Empleados contratistas y subcontratistas involucrados en actividades de construcción, operación y mantenimiento.                                                                                                                 |                          |                                  | -                                        | 113                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| EU18                                     | Contratistas y subcontratistas que han experimentado una capacitación relevante en temas de salud y de seguridad.                                                                                                                |                          |                                  | -                                        | 113                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| LA3                                      | Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por los principales emplazamientos operacionales.                                       | 6                        | 1, 2, 4, 5, 6                    | 6.4<br>6.4.3<br>6.4.4                    | 94                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| LA15                                     | Regreso al trabajo y retención promedio después del derecho paternal, por género.                                                                                                                                                |                          |                                  |                                          | 95                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Relaciones Empresa / Trabajadores</b> |                                                                                                                                                                                                                                  |                          |                                  |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| LA4                                      | Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.                                                                                                                                                                     | 1, 3                     | -                                | 6.3.10<br>6.4<br>6.4.3<br>6.4.4<br>6.5.4 | 96                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| LA5                                      | Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.                                                                          | 3                        | -                                | 6.4<br>6.4.3<br>6.4.4<br>6.4.5           | 97                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Salud y Seguridad</b>                 |                                                                                                                                                                                                                                  |                          |                                  |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| LA6                                      | Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo. | 1                        | 6                                | 6.4<br>6.4.6                             | 87                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| LA7                                      | Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y sexo.                                                                                      | 1                        | -                                | 6.4<br>6.4.6                             | 86                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| Indicador                                            | Descripción indicador                                                                                                                                                                                                      | Principios Pacto Mundial | Objetivos Desarrollo del Milenio | ISO 26.000                                                          | Página                                                                                       |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| LA8                                                  | Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.                 | 1                        | 4 al 6                           | 6.4<br>6.4.5<br>6.8<br>6.8.3<br>6.8.4<br>6.8.8                      | 86-87                                                                                        |
| LA9                                                  | Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.                                                                                                                                                | 1                        | 5                                | 6.4<br>6.4.6                                                        | 86                                                                                           |
| <b>Formación y Educación</b>                         |                                                                                                                                                                                                                            |                          |                                  |                                                                     |                                                                                              |
| LA10                                                 | Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y categoría de empleado.                                                                                                                           | -                        | 3                                | 6.4<br>6.4.7                                                        | 91                                                                                           |
| LA11                                                 | Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.                                      | -                        | 1 y 3                            | 6.4<br>6.4.7<br>6.8.5                                               | 92                                                                                           |
| LA12                                                 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo.                                                                                                 | -                        | 3                                | 6.4<br>6.4.7                                                        | 92                                                                                           |
| <b>Diversidad e Igualdad de Oportunidades</b>        |                                                                                                                                                                                                                            |                          |                                  |                                                                     |                                                                                              |
| LA13                                                 | Composición de los órganos de gobierno corporativo y desglosado de empleado por categoría de empleado de acuerdo al sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.                         | 1.6                      | 3                                | 6.3.7<br>6.3.10<br>6.4<br>6.4.3                                     | 90                                                                                           |
| LA14                                                 | Relación entre salario base y remuneración de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por los principales empleamientos operacionales.                                          | 1.6                      | 3                                | 6.3.7<br>6.3.10<br>6.4<br>6.4.3<br>6.4.4                            | 91                                                                                           |
| <b>Derechos Humanos</b>                              |                                                                                                                                                                                                                            |                          |                                  |                                                                     |                                                                                              |
| DMA HR                                               | Enfoque de gestión relacionado con los derechos humanos                                                                                                                                                                    |                          |                                  | 123                                                                 | 100                                                                                          |
| <b>Prácticas de Inversión y Abastecimiento</b>       |                                                                                                                                                                                                                            |                          |                                  |                                                                     |                                                                                              |
| HR1                                                  | Porcentaje y número total de acuerdos de inversión y contratos significativos que incluyan cláusulas de incorporación de los temas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos. | 1,2,3,4,5,6              | 1 y 3                            | 6.3<br>6.3.3<br>6.3.5<br>6.6.6                                      | 112                                                                                          |
| HR2                                                  | Porcentaje de los principales proveedores, contratistas y otros socios comerciales que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.                                  | 1,2,3,4,5,6              | 1                                | 6.3<br>6.3.3<br>6.3.5<br>6.4.3<br>6.6.6                             | 112                                                                                          |
| HR3                                                  | Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.  | 1,2,3,4,5,6              | -                                | 6.3<br>6.3.5                                                        | Durante el año 2011 no se realizaron capacitaciones en temas específicos de derechos humanos |
| <b>No Discriminación</b>                             |                                                                                                                                                                                                                            |                          |                                  |                                                                     |                                                                                              |
| HR4                                                  | Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.                                                                                                                                              | 1,2 y 6                  | 3                                | 6.3<br>6.3.6<br>6.3.7<br>6.3.10<br>6.4.3                            | No hay registro de incidentes de discriminación o quejas relacionadas durante el 2011.       |
| <b>Libertad de Asociación y Convenios Colectivos</b> |                                                                                                                                                                                                                            |                          |                                  |                                                                     |                                                                                              |
| HR5                                                  | Principales operaciones y proveedores en los que el derecho a libertad de asociación y negociación colectiva puedan ser violados y/o correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.        | 1, 2 y 3                 | -                                | 6.3<br>6.3.3<br>6.3.4<br>6.3.5<br>6.3.8<br>6.3.10<br>6.4.3<br>6.4.5 | 97                                                                                           |
| <b>Explotación Infantil</b>                          |                                                                                                                                                                                                                            |                          |                                  |                                                                     |                                                                                              |
| HR6                                                  | Principales operaciones y proveedores que hayan sido identificados como de riesgo significativo de trabajo infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva del trabajo infantil.                     | 1, 2 y 5                 | 2                                | 6.3<br>6.3.5<br>6.4.3<br>6.6.6                                      | 87                                                                                           |

| Indicador                                          | Descripción indicador                                                                                                                                                                                                                                                            | Principios Pacto Mundial      | Objetivos Desarrollo del Milenio | ISO 26.000                              | Página                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Trabajos Forzados</b>                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                               |                                  |                                         |                                                                                                                                                                                                                        |
| HR7                                                | Principales operaciones y proveedores que hayan sido identificados como de riesgo significativo de ser origen de incidentes de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y no consentido. | 1, 2 y 4                      | 3                                | 6.3<br>6.3.5<br>6.4.3<br>6.6.6          | 87                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Prácticas de Seguridad</b>                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                               |                                  |                                         |                                                                                                                                                                                                                        |
| HR8                                                | Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.                                                                                                   | 1 y 2                         | -                                | 6.3<br>6.3.5<br>6.4.3<br>6.6.6          | Chilectra no realizó este año cursos asociados a dicha temática para el personal de seguridad.<br>Endesa Chile cuenta con 35 guardias, de los cuales el 2011 se capacitó a 8 de ellos, lo que corresponde a un 22,86%. |
| <b>Derechos de los Indígenas</b>                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                               |                                  |                                         |                                                                                                                                                                                                                        |
| HR9                                                | Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.                                                                                                                                                                    | 1, 2                          | 3                                | 6.3<br>6.3.6<br>6.3.7<br>6.3.8<br>6.6.7 | No existen incidentes de tal naturaleza en la compañía.                                                                                                                                                                |
| <b>Evaluación</b>                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                               |                                  |                                         |                                                                                                                                                                                                                        |
| HR10                                               | Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujeto de revisiones de derechos humanos y/o evaluaciones de impacto.                                                                                                                                                      |                               |                                  |                                         | El 100% de las operaciones han sido sujetas de revisión en relación a temas de derechos humanos.                                                                                                                       |
| <b>Remediación</b>                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                               |                                  |                                         |                                                                                                                                                                                                                        |
| HR11                                               | Número de quejas relacionadas a los derechos humanos que han sido clasificadas, dirigidas y resueltas a través de los mecanismos de queja.                                                                                                                                       |                               |                                  |                                         | No hay registro de quejas relacionadas a los derechos humanos durante el 2011.                                                                                                                                         |
| <b>Sociedad</b>                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                               |                                  |                                         |                                                                                                                                                                                                                        |
| DMA SO                                             | Enfoque de gestión relacionado con la sociedad                                                                                                                                                                                                                                   |                               |                                  | 6.2<br>6.6<br>6.8                       | 100                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Comunidad</b>                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                               |                                  |                                         |                                                                                                                                                                                                                        |
| SO1                                                | Porcentaje de operaciones con programas implementados a través de acuerdos con la comunidad, evaluaciones de impacto y desarrollo de programas.                                                                                                                                  | 1                             | 1 al 8                           | 6.3.9<br>6.6.7<br>6.8<br>6.8.5<br>6.8.7 | 67, 102                                                                                                                                                                                                                |
| SO9                                                | Operaciones con significativos impactos negativos actuales o potenciales en las comunidades locales.                                                                                                                                                                             |                               |                                  |                                         | 109                                                                                                                                                                                                                    |
| SO10                                               | Medidas de prevención y mitigación implementados en operaciones con significativos impactos negativos actuales o potenciales en las comunidades locales.                                                                                                                         |                               |                                  |                                         | 109                                                                                                                                                                                                                    |
| EU19                                               | Participación de los grupos de interés en los procesos de toma de decisiones relacionados con la planificación de proyectos y el desarrollo de infraestructura.                                                                                                                  |                               |                                  | -                                       | 102                                                                                                                                                                                                                    |
| EU20                                               | Acercamiento para gestionar los impactos de desplazamientos (residentes locales).                                                                                                                                                                                                |                               |                                  | -                                       | 103                                                                                                                                                                                                                    |
| EU22                                               | Número de personas desplazadas por la expansión o nuevo proyecto relacionado con las instalaciones de generación y líneas de transmisión, analizadas por desplazamiento físico y económico.                                                                                      |                               |                                  | -                                       | 103                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Desastres, Emergencia y Planes de Respuesta</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                               |                                  |                                         |                                                                                                                                                                                                                        |
| EU21                                               | Medidas de la planificación de contingencia, plan de manejo de desastres o emergencias y programas de entrenamiento, y planes de recuperación y restauración.                                                                                                                    |                               |                                  |                                         | 88                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Corrupción</b>                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                               |                                  |                                         |                                                                                                                                                                                                                        |
| SO2                                                | Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.                                                                                                                                                               | 10                            | -                                | 6.6<br>6.6.3                            | 32, 34                                                                                                                                                                                                                 |
| SO3                                                | Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.                                                                                                                                                                           | 10                            | -                                | 6.6<br>6.6.3                            | 32                                                                                                                                                                                                                     |
| SO4                                                | Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.                                                                                                                                                                                                                         | 10                            | -                                | 6.6<br>6.6.3                            | 32                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Política Pública</b>                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                               |                                  |                                         |                                                                                                                                                                                                                        |
| SO5                                                | Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".                                                                                                                                                                | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 | -                                | 6.6<br>6.6.3                            | 33                                                                                                                                                                                                                     |
| SO6                                                | Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.                                                                                                                                                        | 10                            | -                                | 6.6<br>6.6.3                            | 33-34                                                                                                                                                                                                                  |



| Indicador                                                                                                                             | Descripción indicador                                                                                                                                                                                                                                                                           | Principios Pacto Mundial | Objetivos Desarrollo del Milenio | ISO 26.000                                       | Página                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Comportamiento de Competencia Desleal</b>                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                                  |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>SO7</b>                                                                                                                            | Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.                                                                                                                                                                  | -                        | -                                | 6.6<br>6.6.5<br>6.6.7                            | 34-35                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Cumplimiento Normativo</b>                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                                  |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>SO8</b>                                                                                                                            | Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.                                                                                                                                        | -                        | -                                | 6.6<br>6.6.7<br>6.8.7                            | 34-35                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Responsabilidad sobre productos</b>                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                                  |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>DMA PR</b>                                                                                                                         | Enfoque de gestión relacionado con la responsabilidad de los productos                                                                                                                                                                                                                          |                          |                                  | 6.2<br>6.6<br>6.7                                | 46                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Acceso</b>                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                                  |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>EU23</b>                                                                                                                           | Programas, incluyendo aquellos en sociedad con el gobierno, para mejorar o mantener el acceso a electricidad y los servicios de soporte a los clientes.                                                                                                                                         |                          |                                  | -                                                | Con la misma política de apoyar las comunas más vulnerables, Chilectra elaboró planes especiales para que los clientes morosos de esas zonas puedan ponerse al día. Ello se concreta a través de la oficina móvil, cuyo itinerario se define en conjunto entre los encargados del Plan de Relaciones Comunitarias y del Área Comercial de la compañía. |
| <b>Entrega de información</b>                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                                  |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>EU24</b>                                                                                                                           | Prácticas para abordar la escasa cultura, lenguaje, alfabetización y la discapacidad asociada a las limitaciones de acceso y uso seguro de la electricidad por parte de los clientes                                                                                                            |                          |                                  | -                                                | 107-108<br>Para formar conciencia respecto de la Eficiencia Energética y el uso seguro de la electricidad, la compañía realiza periódicamente charlas a alumnos de 3° a 7° Básico, pertenecientes en su mayoría a escuelas municipalizadas                                                                                                             |
| <b>Salud y Seguridad del cliente</b>                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                                  |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>PR1</b>                                                                                                                            | Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación. | 1                        | 4                                | 6.3.9<br>6.6.6<br>6.7<br>6.7.4<br>6.7.5          | 67                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>PR2</b>                                                                                                                            | Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.      | 1                        | -                                | 6.3.9<br>6.6.6<br>6.7<br>6.7.4<br>6.7.5          | Ninguna empresa del Grupo Enersis presenta incidentes referente a impactos en la seguridad y salud del cliente durante el período cubierto por el informe de sostenibilidad                                                                                                                                                                            |
| <b>EU25</b>                                                                                                                           | Número de lesiones y fatalidades al público con la participación de activos de la empresa, incluyendo juicios legales, Establecimientos y causas legales pendientes por enfermedades.                                                                                                           |                          |                                  | -                                                | Durante el 2011, no tuvo víctimas fatales sólo 1 accidente de contratistas.                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Etiquetado de los productos y servicios</b>                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                                  |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>PR3</b>                                                                                                                            | Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.                                                                                      | 8                        | -                                | 6.7<br>6.7.3<br>6.7.4<br>6.7.5<br>6.7.6<br>6.7.9 | El Grupo Enersis cumple con los requerimientos y normativas legales aplicables a información sobre sus servicios a través de boletas y facturas.                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Chilectra cumple con los requerimientos y normativas legales de información sobre sus servicios a través de boletas y facturas</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                                  |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>PR4</b>                                                                                                                            | Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.                                                                      | 8                        | -                                | 6.7<br>6.7.3<br>6.7.4<br>6.7.5<br>6.7.6<br>6.7.9 | El Grupo Enersis no registra incumplimientos de la regulación y códigos voluntarios referentes a entrega de información sobre sus productos y servicios                                                                                                                                                                                                |

| Indicador                         | Descripción indicador                                                                                                                                                                                                                            | Principios<br>Pacto<br>Mundial | Objetivos<br>Desarrollo<br>del Milenio | ISO 26.000                                       | Página                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PR5                               | Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.                                                                                                                     | -                              | -                                      | 6.7<br>6.7.4<br>6.7.5<br>6.7.6<br>6.7.8<br>6.7.9 | 49-51                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Comunicaciones y marketing</b> |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                |                                        |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| PR6                               | Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.                                     | -                              | -                                      | 6.7<br>6.7.3<br>6.7.6<br>6.7.9                   | Respecto de las normas éticas y regulación en publicidad, comunicaciones y otras actividades promocionales o de patrocinio, el Grupo Enersis se acoge al Código de Conducta de la Asociación Chilena de Agencias de Publicidad (ACHAP)                                |
| PR7                               | Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes. | -                              | -                                      | 6.7<br>6.7.7                                     | El Grupo Enersis no ha recibido sanciones legales, multas o amonestaciones, por parte de ningún grupo de interés por incumplimiento de las regulaciones referente a comunicaciones publicidad y marketing                                                             |
| <b>Privacidad del cliente</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                |                                        |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| PR8                               | Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.                                                                                                    | 1                              | -                                      | 6.7<br>6.7.7                                     | Durante el 2011 no ha recibido reclamos por violación de la privacidad o fuga de datos personales de sus clientes                                                                                                                                                     |
| <b>Cumplimiento Normativo</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                |                                        |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| PR9                               | Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización                                                                              | -                              | -                                      | 6.7<br>6.7.6                                     | 34-35                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Acceso</b>                     |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                |                                        |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| EU26                              | Porcentaje de la población no servida dentro de las áreas de servicios.                                                                                                                                                                          |                                |                                        | -                                                | No existe un catastro oficial, aunque se estima que 0,1% de los clientes del área de concesión de Chilectra no posee suministro eléctrico los que para el año 2011 correspondería a 6.440 clientes.                                                                   |
| EU27                              | Número de las desconexiones residenciales por el no pago, desglosados por la duración de la desconexión y régimen regulatorio.                                                                                                                   |                                |                                        | -                                                | Durante 2011 también se redujo la cantidad de cortes de suministro. A pesar de ello, se mantuvo la respuesta ante esta medida, consolidando un 81,8% de clientes que pagaron en menos de 48 horas, y acumulando un 91,9% que cancelaron siete días después del corte. |
| EU28                              | Frecuencia de la interrupción de la energía                                                                                                                                                                                                      |                                |                                        | -                                                | 50                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| EU29                              | Duración media de la interrupción de la energía.                                                                                                                                                                                                 |                                |                                        | -                                                | 50                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| EU30                              | Factor promedio de la disponibilidad de la planta por fuente de energía y por régimen regulatorio.                                                                                                                                               |                                |                                        | -                                                | 18                                                                                                                                                                                                                                                                    |

\* Indicadores corresponden a nueva versión del GRI 3.1





**Gerencia de Comunicación**

Santa Rosa 76  
Santiago, Chile  
Tel (56 2) 353 4400  
[www.enersis.cl](http://www.enersis.cl)